



PEMERINTAH KABUPATEN PATI
DINAS KESEHATAN
UPTD PUSKESMAS TAYU I

Alamat : Jl.P.Sudirman No. 17 Tayu
Kode Pos 59155 Telp (0295) 452248
Email: puskesmas_tayusatu@yahoo.com



STANDAR PELAYANAN PENDAFTARAN

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	Pengguna layanan (pasien) datang dengan membawa: 1. Kartu identitas: KTP, KTA, atau KK 2. Kartu pendaftaran pasien (pasien lama) 3. Kartu jaminan kesehatan (bagi yang memiliki)
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Pasien baru a. Pasien datang b. Pasien melakukan scan Kartu BPJS atau mengetikkan no KTP (NIK) melalui anjungan pendaftaran mandiri dan memilih poli yang dituju c. Pasien mendapatkan nomor antrian dan menunggu no antrian dipanggil oleh pendaftaran d. Ketika no pendaftaran di panggil, Pasien melakukan pendaftaran ulang ke petugas di bagian pendaftaran dengan menunjukkan kartu identitas dan kartu jaminan (jika ada), serta nomor antrian. e. Petugas mendaftarkan pasien karena pasien tersebut belum terdaftar di antrian mandiri f. Petugas memberikan no antrian satu lembar kepada pasien, dan Pasien menunggu panggilan poli 2. Pasien lama a. Pasien datang b. Pasien melakukan scan K artu BPJS atau mengetikkan no KTP (NIK) melalui anjungan pendaftaran mandiri dan memilih poli yang dituju c. Pasien mendapatkan nomor antrian dan menunggu no antrian dipanggil oleh pendaftaran d. Pasien melakukan pendaftaran ulang melalui petugas di bagian pendaftaran agar bisa mengambilkan berkas rekam medis pasien e. Petugas memberikan no antrian satu lembar kepada pasien, dan Pasien menunggu panggilan poli
3	Jangka Waktu Pelayanan	Pasien baru: 10 menit Pasien lama: 5 menit
4	Biaya / tarif	1. Pasien umum: retribusi Rp. 15.000, 00



PEMERINTAH KABUPATEN PATI
DINAS KESEHATAN
UPTD PUSKESMAS TAYU I

Alamat : Jl.P.Sudirman No. 17 Tayu
Kode Pos 59155 Telp (0295) 452248
Email: puskesmas_tayusatu@yahoo.com



		2. Bagi pasien pemegang jaminan kesehatan BPJS Faskes Puskesmas Tayu 1, biaya ditanggung penjamin (kecuali retribusi untuk pelayanan KIR dokter, tes buta warna, calon pengantin, pemeriksaan haji, dan visum)
5	Produk pelayanan	1. Pendaftaran pasien 2. Pelayanan rekam medis pasien
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	1. Email: puskesmas_tayusatu@yahoo.com 2. Telepon: (0295) 452248 3. Instagram: @puskesmastayu1 4. Secara tertulis melalui: a. Surat yang ditujukan kepada Kepala UPTD Puskesmas Tayu 1 b. Kotak Saran c. Anjungan Survei Kepuasan Masyarakat
7	Waktu Pelayanan	Senin – Kamis: 07.30-12.00 WIB Jumat: 07.30- 10.00 WIB Sabtu: 07.30-11.00 WIB

Komponen standard pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
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 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 4. Peraturan Bupati Pati No 69 Tahun 2021 tentang Tarif Layanan pada Badan Layanan Umum Daerah Unit Pelaksana Teknis Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat pada Dinas Kesehatan Kabupaten Pati
2	Sarana, Prasarana, dan atau fasilitas	1. Ruang tunggu dilengkapi dengan kipas angin dan televisi 2. Ruang tunggu khusus prioritas 3. Mesin anjungan mandiri 4. Komputer dan jaringan internet
3	Kompetensi pelaksana	1. DIII Rekam Medis yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan kewenangannya 2. SLTA / sederajat 3. DIII Keperawatan
4	Pengawasan internal	1. Supervisi oleh atasan langsung 2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal Puskesmas
5	Jumlah pelaksana	Perekam medis: 1 orang SLTA / sederajat: 2 orang Perawat: 1 orang



PEMERINTAH KABUPATEN PATI
DINAS KESEHATAN
UPTD PUSKESMAS TAYU I

Alamat : Jl.P.Sudirman No. 17 Tayu
Kode Pos 59155 Telp (0295) 452248
Email: puskesmas_tayusatu@yahoo.com



6	Jaminan pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan standar pelayanan)
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pasien	Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiannya
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 sekali2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan3. Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali



PEMERINTAH KABUPATEN PATI
DINAS KESEHATAN
UPTD PUSKESMAS TAYU I

Alamat : Jl.P.Sudirman No. 17 Tayu
Kode Pos 59155 Telp (0295) 452248
Email: puskesmas_tayusatu@yahoo.com



STANDAR PELAYANAN POLI UMUM

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)

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 antrian2. Petugas memastikan identitas pasien berdasarkan rekam medis3. Petugas melakukan anamnesis4. Petugas melakukan pengukuran tanda-tanda vital5. Petugas melakukan pemeriksaan / tindakan sesuai prosedur6. Petugas menentukan diagnosis7. Petugas memberikan terapi/tindak lanjut yang sesuai
3	Jangka Waktu Pelayanan	Sesuai kasus
4	Biaya / tarif	<ol style="list-style-type: none">1. Pasien umum: sesuai dengan Peraturan Bupati Pati Nomor 69 Tahun 2021 tentang Tarif Layanan pada Badan Layanan Umum Unit Pelaksana Teknis Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat pada Dinas Kesehatan Kabupaten Pati2. Pasien JKN: sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan tentang Perubahan Ketiga atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 52 Tahun 2016 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan
5	Produk pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Konsultasi dokter2. Pemeriksaan medis3. Tindakan medis4. Surat rujukan5. Surat keterangan kesehatan6. Surat keterangan buta warna
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none">1. Email: puskesmas_tayusatu@yahoo.com2. Telepon: (0295) 4522483. Instagram: @puskesmastayu14. Secara tertulis melalui:<ol style="list-style-type: none">a. Surat yang ditujukan kepada Kepala UPTD Puskesmas Tayu 1b. Kotak Saranc. Anjungan Survei Kepuasan Masyarakat
7	Waktu Pelayanan	Senin – Kamis: 07.30-12.00 WIB Jumat: 07.30- 10.00 WIB Sabtu: 07.30-11.00 WIB

Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)



PEMERINTAH KABUPATEN PATI
DINAS KESEHATAN
UPTD PUSKESMAS TAYU I

Alamat : Jl.P.Sudirman No. 17 Tayu
Kode Pos 59155 Telp (0295) 452248
Email: puskesmas_tayusatu@yahoo.com



NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">1. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan2. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 27 Tahun 2019 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 46 Tahun 2015 Tentang Akreditasi Puskesmas, Klinik Pratama, Tempat Praktik Mandiri Dokter, dan Tempat Praktik Mandiri Dokter Gigi4. Peraturan Bupati Pati No 69 Tahun 2021 tentang Tarif Layanan pada Badan Layanan Umum Daerah Unit Pelaksana Teknis Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat pada Dinas Kesehatan Kabupaten Pati
2	Sarana, Prasarana, dan atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none">1. Ruang pemeriksaan pasien umum2. Ruang pemeriksaan pasien lansia3. Peralatan medis pendukung4. Komputer dan jaringannya5. Ruang tunggu pasien
3	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none">1. Dokter Umum yang memiliki surat ijin praktek2. DIII/D4/S1 Keperawatan yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan kewenangannya
4	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none">1. Supervisi oleh atasan langsung2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal Puskesmas
5	Jumlah pelaksana	Dokter Umum: minimal 1 orang Perawat: minimal 2 orang
6	Jaminan pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan standar pelayanan)
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pasien	<ol style="list-style-type: none">1. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiannya2. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing-masing alat3. Obat dan bahan medis yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kedaluwarsa)
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 sekali2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan3. Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali



PEMERINTAH KABUPATEN PATI
DINAS KESEHATAN
UPTD PUSKESMAS TAYU I

Alamat : Jl.P.Sudirman No. 17 Tayu
Kode Pos 59155 Telp (0295) 452248
Email: puskesmas_tayusatu@yahoo.com



STANDAR PELAYANAN POLI GIGI

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	Tersedianya Rekam Medis Pasien Rujukan internal
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian2. Petugas memastikan identitas pasien berdasarkan rekam medis3. Petugas melakukan anamnesis4. Petugas melakukan pengukuran tanda-tanda vital5. Petugas melakukan pemeriksaan / tindakan sesuai prosedur6. Petugas menentukan diagnosis7. Petugas memberikan terapi/tindak lanjut yang sesuai8. Petugas melakukan tindakan jika memang diperlukan, atau pemberian resep untuk pasien premedikasi
3	Jangka Waktu Pelayanan	Sesuai kasus
4	Biaya / tarif	<ol style="list-style-type: none">1. Pasien umum: sesuai dengan Peraturan Bupati Pati Nomor 69 Tahun 2021 tentang Tarif Layanan pada Badan Layanan Umum Unit Pelaksana Teknis Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat pada Dinas Kesehatan Kabupaten Pati2. Pasien JKN: sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan tentang Perubahan Ketiga atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 52 Tahun 2016 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan
5	Produk pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Pemeriksaan, pengobatan dan konsultasi medis2. Pemberian rujukan3. Premedikasi4. Kegawatdaruratan oro-dental5. Pencabutan gigi sulung (topical, infiltrasi)6. Pencabutan gigi permanen tanpa penyulit7. Tumpatan GIC / tumpatan non estetika8. Scalling / pembersihan karang gigi sesuai indikasi medis
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none">1. Email: puskesmas_tayusatu@yahoo.com2. Telepon: (0295) 4522483. Instagram: @puskesmastayu14. Secara tertulis melalui:<ol style="list-style-type: none">a. Surat yang ditujukan kepada Kepala UPTD Puskesmas Tayu 1b. Kotak Saranc. Anjungan Survei Kepuasan Masyarakat
7	Waktu Pelayanan	Senin – Kamis: 07.30-12.00 WIB



PEMERINTAH KABUPATEN PATI
DINAS KESEHATAN
UPTD PUSKESMAS TAYU I

Alamat : Jl.P.Sudirman No. 17 Tayu
Kode Pos 59155 Telp (0295) 452248
Email: puskesmas_tayusatu@yahoo.com



	Jumat: 07.30- 10.00 WIB Sabtu: 07.30-11.00 WIB
--	---

Komponen standard pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">1. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan2. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 27 Tahun 2019 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 46 Tahun 2015 Tentang Akreditasi Puskesmas, Klinik Pratama, Tempat Praktik Mandiri Dokter, dan Tempat Praktik Mandiri Dokter Gigi4. Peraturan Bupati Pati No 69 Tahun 2021 tentang Tarif Layanan pada Badan Layanan Umum Daerah Unit Pelaksana Teknis Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat pada Dinas Kesehatan Kabupaten Pati
2	Sarana, Prasarana, dan atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none">1. Ruang pemeriksaan gigi2. Alat medis pendukung
3	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none">1. Dokter Gigi yang memiliki surat izin praktek2. DIII/DIV Keperawatan yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan kewenangannya
4	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none">1. Supervisi oleh atasan langsung2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal Puskesmas
5	Jumlah pelaksana	Dokter Umum: minimal 1 orang Perawat Gigi: minimal 1 orang
6	Jaminan pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan standar pelayanan)
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pasien	<ol style="list-style-type: none">1. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiannya2. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing-masing alat3. Obat dan bahan medis yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kedaluwarsa)
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 sekali2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan3. Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali



PEMERINTAH KABUPATEN PATI
DINAS KESEHATAN
UPTD PUSKESMAS TAYU I

Alamat : Jl.P.Sudirman No. 17 Tayu
Kode Pos 59155 Telp (0295) 452248
Email: puskesmas_tayusatu@yahoo.com



STANDAR PELAYANAN POLI KIA, KB, DAN IMUNISASI

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Tersedianya Rekam Medis Pasien2. Buku KIA (untuk ibu hamil,bayi dan balita)
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian2. Petugas memastikan identitas pasien berdasarkan rekam medis3. Petugas melakukan anamnesis4. Petugas melakukan pengukuran tanda-tanda vital5. Petugas melakukan pemeriksaan / tindakan sesuai prosedur6. Petugas menentukan diagnosis7. Petugas memberikan terapi/tindak lanjut yang sesuai8. Petugas mendokumentasikan pelayanan yang telah dilakukan
3	Jangka Waktu Pelayanan	Sesuai kasus
4	Biaya / tarif	<ol style="list-style-type: none">1. Pasien umum: sesuai dengan Peraturan Bupati Pati Nomor 69 Tahun 2021 tentang Tarif Layanan pada Badan Layanan Umum Unit Pelaksana Teknis Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat pada Dinas Kesehatan Kabupaten Pati2. Pasien JKN: sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan tentang Perubahan Ketiga atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 52 Tahun 2016 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan
5	Produk pelayanan	Pelayanan KIA, KB, Imunisasi, Kesehatan Reproduksi, Pelayanan Calon Penganten
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none">1. Email: puskesmas_tayusatu@yahoo.com2. Telepon: (0295) 4522483. Instagram: @puskesmastayu14. Secara tertulis melalui:<ol style="list-style-type: none">a. Surat yang ditujukan kepada Kepala UPTD Puskesmas Tayu 1b. Kotak Saranc. Anjungan Survei Kepuasan Masyarakat
7	Waktu Pelayanan	Senin – Kamis: 07.30-12.00 WIB Jumat: 07.30-10.00 WIB Sabtu: 07.30-11.00 WIB

Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
----	----------	--------



PEMERINTAH KABUPATEN PATI
DINAS KESEHATAN
UPTD PUSKESMAS TAYU I

Alamat : Jl.P.Sudirman No. 17 Tayu
Kode Pos 59155 Telp (0295) 452248
Email: puskesmas_tayusatu@yahoo.com



1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">1. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan2. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 27 Tahun 2019 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 46 Tahun 2015 Tentang Akreditasi Puskesmas, Klinik Pratama, Tempat Praktik Mandiri Dokter, dan Tempat Praktik Mandiri Dokter Gigi4. Peraturan Bupati Pati No 69 Tahun 2021 tentang Tarif Layanan pada Badan Layanan Umum Daerah Unit Pelaksana Teknis Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat pada Dinas Kesehatan Kabupaten Pati
2	Sarana, Prasarana, dan atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none">1. Ruang pemeriksaan KIA dan KB2. Ruang Imunisasi3. Ruang MTBS4. Alat medis pendukung5. Ruang tunggu khusus untuk ibu dan anak6. Ruang laktasi
3	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none">1. Dokter Umum yang memiliki Surat Tanda Registrasi dan Surat Izin Praktek2. DIII/DIV Kebidanan yang memiliki Surat Tanda Registrasi dan Surat Ijin Praktek ,sesuai dengan kewenangannya
4	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none">1. Supervisi oleh atasan langsung2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal Puskesmas
5	Jumlah pelaksana	Dokter Umum: minimal 1 orang Bidan: minimal 1 orang
6	Jaminan pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan standar pelayanan)
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pasien	<ol style="list-style-type: none">1. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiannya2. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar3. Kesterilan alat sesuai standart4. Obat, vaksin dan reagen yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kedaluwarsa)
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 sekali2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan3. Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali



PEMERINTAH KABUPATEN PATI
DINAS KESEHATAN
UPTD PUSKESMAS TAYU I

Alamat : Jl.P.Sudirman No. 17 Tayu
Kode Pos 59155 Telp (0295) 452248
Email: puskesmas_tayusatu@yahoo.com



STANDAR PELAYANAN LABORATORIUM

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	Surat permintaan pemeriksaan laboratorium
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Pasien datang2. Pasien menyerahkan surat permintaan pemeriksaan laboratorium3. Petugas mencatat data pemeriksaan pasien di buku register4. Pasien dipanggil sesuai nomor urut5. Petugas melakukan pengambilan sampel dan penerimaan sampel6. Pasien menunggu hasil pemeriksaan, untuk pasien tanpa jaminan kesehatan diminta untuk melakukan pembayaran di kasir terlebih dahulu7. Proses pemeriksaan laboratorium8. Penyerahan hasil kepada pasien untuk konsultasi ke yang merujuk
3	Jangka Waktu Pelayanan	Mengacu pada SK Kepala Puskesmas Nomor: Tentang Pengelolaan Pelayanan Laboratorium
4	Biaya / tarif	<ol style="list-style-type: none">1. Pasien umum: sesuai dengan Peraturan Bupati Pati Nomor 69 Tahun 2021 tentang Tarif Layanan pada Badan Layanan Umum Unit Pelaksana Teknis Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat pada Dinas Kesehatan Kabupaten Pati
5	Produk pelayanan	Hematologi, Kimia darah, Urinalisis, Imunologi-Serologi, Preparat Mikrobiologi, Feses, HIV/AIDS, Syphilis, RDT Antigen COVID-19, Swab PCR COVID-19
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none">1. Email: puskesmas_tayusatu@yahoo.com2. Telepon: (0295) 4522483. Instagram: @puskesmastayu14. Secara tertulis melalui:<ol style="list-style-type: none">a. Surat yang ditujukan kepada Kepala UPTD Puskesmas Tayu 1b. Kotak Saranc. Anjungan Survei Kepuasan Masyarakat
7	Waktu Pelayanan	Senin – Kamis: 07.30-12.00 WIB Jumat: 07.30-10.00 WIB Sabtu: 07.30-11.00 WIB



PEMERINTAH KABUPATEN PATI
DINAS KESEHATAN
UPTD PUSKESMAS TAYU I

Alamat : Jl.P.Sudirman No. 17 Tayu
Kode Pos 59155 Telp (0295) 452248
Email: puskesmas_tayusatu@yahoo.com



Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 364/MENKES/SK/III/2003 tentang laboratorium kesehatanKeputusan Menteri Kesehatan Nomor 37 Tahun 2012 tentang penyelenggaraan laboratorium kesehatan masyarakatKeputusan Menteri Kesehatan Nomor 657/MENKES/SK/VII/2009 tentang pengiriman penggunaan spesimen klinis, materi biologi dan muatan informasinya
2	Sarana, Prasarana, dan atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none">Ruang pengambilan sampelRuang pemeriksaan laboratoriumPeralatan laboratorium pendukungKomputer dan jaringannyaRuang tunggu pasien
3	Kompetensi pelaksana	Ahli Teknologi Laboratorium medic (ATLM) yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan kewenengannya
4	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none">Supervisi oleh atasan langsungDilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal Puskesmas
5	Jumlah pelaksana	Minimal 2 orang
6	Jaminan pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan standar pelayanan)
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pasien	<ol style="list-style-type: none">Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiannyaPeralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing-masing alatReagen yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kedaluwarsa)
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 sekaliEvaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinanSurvei indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali



PEMERINTAH KABUPATEN PATI
DINAS KESEHATAN
UPTD PUSKESMAS TAYU I

Alamat : Jl.P.Sudirman No. 17 Tayu
Kode Pos 59155 Telp (0295) 452248
Email: puskesmas_tayusatu@yahoo.com



STANDAR PELAYANAN FARMASI

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)

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 Farmasi2. Pasien menunggu sampai dipanggil sesuai urutan kedatangan3. Petugas mengambil resep untuk diberi nomor urut4. Petugas melakukan skrining resep5. Peracikan obat6. Penyerahan obat sesuai nomor untuk disertai pemberian infoemasi atau konseling kepada pasien
3	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Penyiapan resep racikan: 15 – 30 menit per 1 lembar resep2. Penyiapan resep non racikan: 5 – 10 menit per 1 lembar resep3. Penyerahan dan pemberian informasi obat dan konseling (PIO): maksimal 15 menit per pasien
4	Biaya / tarif	<ol style="list-style-type: none">1. Pasien umum: sesuai dengan Peraturan Bupati Pati Nomor 69 Tahun 2021 tentang Tarif Layanan pada Badan Layanan Umum Unit Pelaksana Teknis Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat pada Dinas Kesehatan Kabupaten Pati2. Pasien JKN: sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan tentang Perubahan Ketiga atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 52 Tahun 2016 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan
5	Produk pelayanan	Penyediaan obat racikan dan non racikan, pemberian informasi obat
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none">1. Email: puskesmas_tayusatu@yahoo.com2. Telepon: (0295) 4522483. Instagram: @puskesmastayu14. Secara tertulis melalui:<ol style="list-style-type: none">a. Surat yang ditujukan kepada Kepala UPTD Puskesmas Tayu 1b. Kotak Saranc. Anjungan Survei Kepuasan Masyarakat
7	Waktu Pelayanan	Senin – Kamis: 07.30-12.00 WIB Jumat: 07.30-10.00 WIB Sabtu: 07.30-11.00 WIB

Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)



PEMERINTAH KABUPATEN PATI
DINAS KESEHATAN
UPTD PUSKESMAS TAYU I

Alamat : Jl.P.Sudirman No. 17 Tayu
Kode Pos 59155 Telp (0295) 452248
Email: puskesmas_tayusatu@yahoo.com



NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">1. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 51 Tahun 2009 Tentang Pekerjaan kefarmasian3. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1997 tentang Psicotropika4. Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2009 tentang Narkotika5. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 74 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas
2	Sarana, Prasarana, dan atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none">1. Ruang penyiapan obat2. Ruang pemberian informasi obat3. Gudang penyimpanan obat4. Alat medis pendukung
3	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none">1. Apoteker yang memiliki surat izin praktek2. Asisten Apoteker yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan kewenangannya
4	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none">1. Supervisi oleh atasan langsung2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal Puskesmas
5	Jumlah pelaksana	Minimal 1 orang tenaga farmasi
6	Jaminan pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan standar pelayanan)
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pasien	<ol style="list-style-type: none">1. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiannya2. Peralatan yang digunakan dijamin kebersihannya3. Obat, vaksin, dan reagen yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kedaluwarsa)
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 sekali2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan3. Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali



PEMERINTAH KABUPATEN PATI
DINAS KESEHATAN
UPTD PUSKESMAS TAYU I

Alamat : Jl.P.Sudirman No. 17 Tayu
Kode Pos 59155 Telp (0295) 452248
Email: puskesmas_tayusatu@yahoo.com



STANDAR PELAYANAN PERSALINAN

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Pasien umum: KTP/ KK2. Pasien BPJS: KTP/KK dan Kartu BPJS3. Pasien Jampersal: KTP, KK, Surat Keterangan Tidak Mampu4. Buku KIA (jika ada)5. Pasien dan pengantar wajib memakai masker bedah
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Pasien persalinan datang dengan membawa syarat pelayanan2. Pasien datang dapat langsung ke ruang persalinan atau ruang gawat darurat atau dari ruang KIA3. Petugas menerima pasien4. Pendaftaran administrasi pasien5. Skrining COVID-196. Pemeriksaan dan tindakan kebidanan7. Pemeriksaan penunjang bila diperlukan.8. Petugas melakukan observasi9. Pasien mendapatkan pelayanan persalinan normal atau adanya penyulit sesuai standar10. Pasien mendapatkan pelayanan nifas normal atau penyulit sesuai standar11. Bayi pasien / bayi baru lahir normal ataupun ada penyulit mendapatkan pelayanan sesuai standar12. Petugas memberikan vitamin K dan HB 0 kepada bayi baru lahir sesuai setandar13. Bila terdapat kasus patologi atau kegawatdaruratan pada ibu saat bersalin, nifas, dan pada bayi baru lahir akan dilakukan rujukan ke fasilitas yg lebih lengkap14. Pasien yang telah mendapatkan pelayanan persalinan mendapatkan obat
3	Jangka Waktu Pelayanan	Sesuai kasus
4	Biaya / tarif	<ol style="list-style-type: none">1. Pasien umum: sesuai dengan Peraturan Bupati Pati Nomor 69 Tahun 2021 tentang Tarif Layanan pada Badan Layanan Umum Unit Pelaksana Teknis Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat pada Dinas Kesehatan Kabupaten Pati2. Pasien JKN: sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan tentang Perubahan Ketiga atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 52 Tahun 2016 tentang Standar Tarif Pelayanan



**PEMERINTAH KABUPATEN PATI
DINAS KESEHATAN
UPTD PUSKESMAS TAYU I**

Alamat : Jl.P.Sudirman No. 17 Tayu
Kode Pos 59155 Telp (0295) 452248
Email: puskesmas_tayusatu@yahoo.com



		Kesehatan dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan 3. Jampersal (menunggu keputusan)
5	Produk pelayanan	1. Pendaftaran pasien 2. Pelayanan persalinan normal atau adanya penyulit 3. Pelayanan nifas normal atau adanya penyulit 4. Pelayanan bayi baru lahir normal atau adanya penyulit 5. Pelayanan pemberian vaksin vitamin K dan HB0 pada bayi baru lahir 6. Surat keterangan kelahiran 7. Rujukan pasien
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	1. Email: puskesmas_tayusatu@yahoo.com 2. Telepon: (0295) 452248 3. Instagram: @puskesmastayu1 4. Secara tertulis melalui: a. Surat yang ditujukan kepada Kepala UPTD Puskesmas Tayu 1 b. Kotak Saran c. Anjungan Survei Kepuasan Masyarakat
7	Waktu Pelayanan	24 jam

Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan 2. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas 3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 27 Tahun 2019 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 46 Tahun 2015 Tentang Akreditasi Puskesmas, Klinik Pratama, Tempat Praktik Mandiri Dokter, dan Tempat Praktik Mandiri Dokter Gigi 4. Peraturan Bupati Pati No 69 Tahun 2021 tentang Tarif Layanan pada Badan Layanan Umum Daerah Unit Pelaksana Teknis Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat pada Dinas Kesehatan Kabupaten Pati
2	Sarana, Prasarana, dan atau fasilitas	1. Ruang bersalin 2. Inkubator 3. Alat medis pendukung 4. Ruang tunggu
3	Kompetensi pelaksana	1. Dokter Umum yang memiliki surat izin praktek 2. DIII/DIV Kebidanan yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan kewenangannya



PEMERINTAH KABUPATEN PATI
DINAS KESEHATAN
UPTD PUSKESMAS TAYU I

Alamat : Jl.P.Sudirman No. 17 Tayu
Kode Pos 59155 Telp (0295) 452248
Email: puskesmas_tayusatu@yahoo.com



4	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none">1. Supervisi oleh atasan langsung2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal Puskesmas
5	Jumlah pelaksana	Dokter Umum: 1 orang per shift atau on call Bidan: minimal 2 orang per shift
6	Jaminan pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan standar pelayanan)
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pasien	<ol style="list-style-type: none">1. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiannya2. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing-masing alat3. Obat, vaksin dan reagen yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kedaluwarsa)
8	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none">1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Pra Lokmin ,Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen setiap 6 bulan sekali2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan3. Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali



PEMERINTAH KABUPATEN PATI
DINAS KESEHATAN
UPTD PUSKESMAS TAYU I

Alamat : Jl.P.Sudirman No. 17 Tayu
Kode Pos 59155 Telp (0295) 452248
Email: puskesmas_tayusatu@yahoo.com



STANDAR PELAYANAN UNIT GAWAT DARURAT

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	Kondisi pasien darurat
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Pasien datang2. Keluarga pasien atau penanggung jawab pasien mendaftarkan pasien3. Petugas melakukan anamnesis4. Petugas melakukan pemeriksaan dan tindakan medis yang sesuai5. Apabila diperlukan, petugas merujuk pasien ke fasilitas pelayanan kesehatan yang lebih tinggi
3	Jangka Waktu Pelayanan	Sesuai kasus
4	Biaya / tarif	<ol style="list-style-type: none">1. Pasien umum: sesuai dengan Peraturan Bupati Pati Nomor 69 Tahun 2021 tentang Tarif Layanan pada Badan Layanan Umum Unit Pelaksana Teknis Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat pada Dinas Kesehatan Kabupaten Pati2. Pasien JKN: sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan tentang Perubahan Ketiga atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 52 Tahun 2016 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan
5	Produk pelayanan	Penanganan kegawatdaruratan
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none">1. Email: puskesmas_tayusatu@yahoo.com2. Telepon: (0295) 4522483. Instagram: @puskesmastayu14. Secara tertulis melalui:<ol style="list-style-type: none">a. Surat yang ditujukan kepada Kepala UPTD Puskesmas Tayu 1b. Kotak Saranc. Anjungan Survei Kepuasan Masyarakat
7	Waktu Pelayanan	Senin-Kamis: 07.30-14.00 Jumat: 07.30-11.00 Sabtu: 07.30-12.30

Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">1. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan2. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 27 Tahun 2019 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan



PEMERINTAH KABUPATEN PATI
DINAS KESEHATAN
UPTD PUSKESMAS TAYU I

Alamat : Jl.P.Sudirman No. 17 Tayu
Kode Pos 59155 Telp (0295) 452248
Email: puskesmas_tayusatu@yahoo.com



		<p>Menteri Kesehatan Nomor 46 Tahun 2015 Tentang Akreditasi Puskesmas, Klinik Pratama, Tempat Praktik Mandiri Dokter, dan Tempat Praktik Mandiri Dokter Gigi</p> <p>4. Peraturan Bupati Pati No 69 Tahun 2021 tentang Tarif Layanan pada Badan Layanan Umum Daerah Unit Pelaksana Teknis Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat pada Dinas Kesehatan Kabupaten Pati</p>
2	Sarana, Prasarana, dan atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none">1. Ruang UGD2. Ruang administrasi3. Komputer dan jaringannya4. Handphone5. Peralatan medis pendukung6. Ambulan untuk rujukan pasien
3	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none">1. Dokter Umum yang memiliki surat izin praktek2. D3/D4/S1 Keperawatan yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan kewenangannya3. D3/D4 Kebidanan yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan kewenangannya
4	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none">1. Supervisi oleh atasan langsung2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal Puskesmas
5	Jumlah pelaksana	Dokter Umum: 1 orang per shift jaga atau on call Perawat: minimal 1 orang Bidan: minimal 1 orang per shift jaga
6	Jaminan pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan standar pelayanan)
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pasien	<ol style="list-style-type: none">1. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiannya2. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing-masing alat3. Obat dan bahan medis yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kedaluwarsa)
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 sekali2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan3. Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali



PEMERINTAH KABUPATEN PATI
DINAS KESEHATAN
UPTD PUSKESMAS TAYU I

Alamat : Jl.P.Sudirman No. 17 Tayu
Kode Pos 59155 Telp (0295) 452248
Email: puskesmas_tayusatu@yahoo.com



STANDAR PELAYANAN KASIR DAN INFORMASI

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	Pasien Umum Lembar retribusi
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Kasir a. Pasien atau keluarga mendatangi petugas kasir sambil menyerahkan lembar retribusi b. Petugas melakukan pengecekan c. Penyelesaian administrasi pembayaran d. Petugas membubuhkan stempel lunas 2. Informasi a. Pasien atau keluarga mendatangi petugas informasi dan menanyakan informasi yang ingin diketahui b. Petugas memberikan informasi dan penjelasan yang ditanyakan oleh pasien atau keluarganya
3	Jangka Waktu Pelayanan	5-10 menit
4	Biaya / tarif	1. Pasien umum: sesuai dengan Peraturan Bupati Pati Nomor 69 Tahun 2021 tentang Tarif Layanan pada Badan Layanan Umum Unit Pelaksana Teknis Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat pada Dinas Kesehatan Kabupaten Pati 2. Pasien JKN: sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan tentang Perubahan Ketiga atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 52 Tahun 2016 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan
5	Produk pelayanan	1. Pelayanan kasir 2. Pelayanan informasi
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	1. Email: puskesmas_tayusatu@yahoo.com 2. Telepon: (0295) 452248 3. Instagram: @puskesmastayu1 4. Secara tertulis melalui: a. Surat yang ditujukan kepada Kepala UPTD Puskesmas Tayu 1 b. Kotak Saran c. Anjungan Survei Kepuasan Masyarakat
7	Waktu Pelayanan	Senin – Kamis: 07.30-12.00 WIB Jumat: 07.30- 10.00 WIB Sabtu: 07.30-11.00 WIB

Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)



PEMERINTAH KABUPATEN PATI
DINAS KESEHATAN
UPTD PUSKESMAS TAYU I

Alamat : Jl.P.Sudirman No. 17 Tayu
Kode Pos 59155 Telp (0295) 452248
Email: puskesmas_tayusatu@yahoo.com



NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">1. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan2. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat3. Peraturan Presiden Nomor 64 Tahun 2020 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2018 tentang Jaminan Kesehatan4. Peraturan Bupati Pati No 69 Tahun 2021 tentang Tarif Layanan pada Badan Layanan Umum Daerah Unit Pelaksana Teknis Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat pada Dinas Kesehatan Kabupaten Pati
2	Sarana, Prasarana, dan atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none">1. ATK2. Ala-alat kelengkapannya
3	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none">1. SLTA / sederajat2. D3/D4 Keperawatan
4	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none">1. Supervisi oleh atasan langsung2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal Puskesmas
5	Jumlah pelaksana	Petugas kasir: 1 orang Bendahara penerimaan: 1 orang Petugas pelayanan informasi: 1 orang
6	Jaminan pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan standar pelayanan)
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pasien	Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiannya
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 sekali2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan3. Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali



**PEMERINTAH KABUPATEN PATI
DINAS KESEHATAN
UPTD PUSKESMAS TAYU I**

Alamat : Jl.P.Sudirman No. 17 Tayu
Kode Pos 59155 Telp (0295) 452248
Email: puskesmas_tayusatu@yahoo.com



STANDAR PELAYANAN HUMAS / PENGADUAN

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	Adanya pengaduan pelayanan melalui kotak saran, telepon, email, instagram, anjungan survei kepuasan masyarakat
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas membuka kotak saran, telepon, instagram, email, survei kepuasan masyarakat setiap hari. 2. Petugas mencatat data pelaporan (nama, alamat dan nomor telepon jika ada) dan isi keluhan atau umpan balik pada buku rekap komplain 3. Petugas melaporkan keluhan atau umpan balik kepada Tim Keluhan Pelanggan serta unit terkait. 4. Semua jawaban yang telah disampaikan melalui telepon, instagram, email, dicatat di dalam buku rekap komplain 5. Keluhan/aduan yang sudah ditindaklanjuti dipublikasikan atau di sosialisasikan kepada pihak terkait.
3	Jangka Waktu Pelayanan	Maksimal 1 bulan tergantung berat / ringan pengaduan
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. Email: puskesmas_tayusatu@yahoo.com 2. Telepon: (0295) 452248 3. Instagram: @puskesmastayu1 4. Secara tertulis melalui: <ol style="list-style-type: none"> a. Surat yang ditujukan kepada Kepala UPTD Puskesmas Tayu 1 b. Kotak Saran c. Anjungan Survei Kepuasan Masyarakat
7	Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Email dan instagram: 24 jam 2. Telepon, kotak saran, dan anjungan survei kepuasan masyarakat: sesuai jam kerja

Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang – Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik 2. Undang – Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan



PEMERINTAH KABUPATEN PATI
DINAS KESEHATAN
UPTD PUSKESMAS TAYU I

Alamat : Jl.P.Sudirman No. 17 Tayu
Kode Pos 59155 Telp (0295) 452248
Email: puskesmas_tayusatu@yahoo.com



		Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
2	Sarana, Prasarana, dan atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none">1. ATK2. Telepon3. Kotak saran4. Mesin anjungan survei kepuasan masyarakat5. Buku rekap komplain dan hasil tindak lanjut keluhan /aduan6. Komputer dan jaringannya
3	Kompetensi pelaksana	Petugas yang tergabung dalam tim mutu manajemen Puskesmas
4	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none">1. Supervisi oleh atasan langsung2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal Puskesmas
5	Jumlah pelaksana	Koordinator tim mutu manajemen: 1 orang Anggota tim: 4 orang
6	Jaminan pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan standar pelayanan)
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pasien	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 setiap 6 bulan sekali2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan3. Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali