



**PEMERINTAH KOTA SURAKARTA  
DINASKESHEATAN**

Jln. Jendral Sudirman No. 2 Telp. ( 0271 ) 632202, Fax. ( 0271 ) 632202  
Web : dinkes.surakarta.go.id E-mail : dinkes@surakarta.go.id  
**SURAKARTA 57111**

---

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS KESEHATAN KOTA SURAKARTA  
NOMOR : KP.00/4303/IV/2024**

**TENTANG  
STANDAR PELAYANAN  
DI LINGKUNGAN DINAS KESEHATAN KOTA SURAKARTA**

**KEPALA DINAS KESEHATAN KOTA SURAKARTA,**

- Menimbang
- a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan;
  - b. bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan dimaksud huruf a, maka perlu ditetapkan Standar Pelayanan di Lingkungan Dinas Kesehatan Kota Surakarta dengan Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Kota Surakarta;
- Mengingat
- : 1. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
  - 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
  - 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; dan
  - 4. Peraturan Walikota Surakarta No. 11.1 Tahun 2021 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Kota Surakarta;

Memutuskan...

## MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

KESATU : Standar Pelayanan di Lingkungan Dinas Kesehatan Kota Surakarta;

KEDUA : Standar Pelayanan sebagaimana pada diktum kesatu meliputi lingkup pelayanan:

1. Dinas Kesehatan meliputi:
  - 1.1. Permohonan Izin Pengambilan Data dan Penelitian;
  - 1.2. Pengawasan Fasilitas Pelayanan Kefarmasian
  - 1.3. Pengelolaan Mahasiswa Praktek Kerja Lapangan / Magang
  - 1.4. Penerbitan Kartu JKN KIS;
  - 1.5. Pelayanan Sistem Penanggulangan Gawat Darurat Terpadu (SPGDT);
  - 1.6. Penerbitan Rekomendasi Surat Ijin Praktik (SIP) Tenaga Kesehatan;
  - 1.7. Penerbitan Rekomendasi Surat Ijin Praktik (SIP) Tenaga Medis;
  - 1.8. Penerbitan Surat Terdaftar Penyehat Tradisional (STPT) Perorangan;
  - 1.9. Penerbitan Sertifikat Standar Apotek;
  - 1.10. Penerbitan Sertifikat Standar Klinik;
  - 1.11. Penerbitan Sertifikat Standar Rumah Sakit;
  - 1.12. Penerbitan Sertifikat Standar Toko Obat;
  - 1.13. Penerbitan Rekomendasi Ambulance;
  - 1.14. Rekomendasi Laik Higiene Sanitasi (SLHS) tempat Pengolahan Pangan (TPP) usaha Rumah Makan/ Restoran, Jasa Boga/ Catering dan Depot Air Minum Isi Ulang ( DAMIU); dan
  - 1.15. Rekomendasi Sertifikasi Laik Sehat ( SLS ) tempat Akomodasi Hotel.

Puskesmas...

2. Puskesmas meliputi:
  - 2.1. Pelayanan KIA – KB;
  - 2.2. Pelayanan Kesehatan Lingkungan;
  - 2.3. Pelayanan Konsultasi Gizi;
  - 2.4. Pelayanan Pemeriksaan TBC;
  - 2.5. Pelayanan Farmasi;
  - 2.6. Pelayanan Pemeriksaan Umum;
  - 2.7. Pelayanan Pemeriksaan HIV pada Kelompok Beresiko;
  - 2.8. Pelayanan Laboratorium Puskesmas;
  - 2.9. Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut;
  - 2.10. Pelayanan Tumbuh Kembang DDTK;
  - 2.11. Pelayanan Persalinan;
  - 2.12. Pelayanan Kegawatdaruratan; dan
  - 2.13. Pelayanan Rawat Inap.
3. Instalasi Farmasi :
  - 3.1. Pelayanan Distribusi Obat; dan
  - 3.2. Pelayanan Distribusi Vaksin.
4. Laboratorium Kesehatan :
  - 4.1. Pelayanan Laboratorium Kesehatan Klinik; dan
  - 4.2. Layanan Laboratorium Kesehatan Masyarakat.
5. Rumah Sakit Ibu Fatmawati Soekarno :
  - 5.1. Pendaftaran Pasien IGD, Rawat Jalan dan Rawat Inap;
  - 5.2. Pelayanan Gawat Darurat;
  - 5.3. Pelayanan Rawat Jalan;
  - 5.4. Pelayanan Radiologi;
  - 5.5. Pelayanan Laboratorium;
  - 5.6. Pelayanan Farmasi; dan
  - 5.7. Pelayanan Ambulance,
  - 5.8. Pelayanan Pemulasaraan Jenazah

Rumah Sakit...

6. Rumah Sakit Bung Karno Surakarta :
- 6.1. Pelayanan Instalasi Bedah Sentral;
  - 6.2. Pelayanan Gawat Darurat;
  - 6.3. Pelayanan Rawat Jalan;
  - 6.4. Pelayanan Farmasi;
  - 6.5. Pelayanan Laboratorium;
  - 6.6. Pelayanan Pendaftaran; dan
  - 6.7. Pelayanan Radiologi.

KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana pada diktum kedua wajib dilaksanakan oleh pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan Organisasi Penyelenggara, aparat pengawasan, dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik;

KEEMPAT : 1. Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan;  
2. Pada saat Surat Keputusan ini mulai berlaku, Surat Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Kota Surakarta nomor 12673 Tahun 2023 tentang Standar Pelayanan dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Ditetapkan di Surakarta  
pada tanggal 5 April 2024

Plt. KEPALA DINAS KESEHATAN  
KOTA SURAKARTA

Sekretaris  
  
SETYOWATI

Lampiran : KEPUTUSAN

KEPALA DINAS KESEHATAN  
KOTA SURAKARTA  
TENTANG STANDAR PELAYANAN  
DI LINGKUNGAN DINAS  
KESEHATAN KOTA SURAKARTA  
Nomor : KP.00/4303/IV/2024  
Tanggal : 5 April 2024

**STANDAR PELAYANAN  
DI LINGKUNGAN DINAS KESEHATAN KOTA SURAKARTA**

- I. STANDAR PELAYANAN DINAS KESEHATAN ( terlampir )**
- II. STANDAR PELAYANAN PUSKESMAS ( terlampir )**
- III. STANDAR PELAYANAN INSTALASI FARMASI (terlampir)**
- IV. STANDAR PELAYANAN LABORATORIUM KESEHATAN (terlampir)**
- V. STANDAR PELAYANAN RUMAH SAKIT IBU FATMAWATI SOEKARNO (terlampir)**
- VI. STANDAR PELAYANAN RUMAH SAKIT BUNG KARNO SURAKARTA (terlampir)**

Plt. KEPALA DINAS KESEHATAN  
KOTA SURAKARTA

Sekretaris  
  
SETYOWATI



**PEMERINTAH KOTA SURAKARTA  
DINASKESHEATAN**

Jln. Jendral Sudirman No. 2 Telp. ( 0271 ) 632202, Fax. ( 0271 ) 632202  
Web : dinkes.surakarta.go.id E-mail : dinkes@surakarta.go.id  
**SURAKARTA 57111**

Lampiran No.	<b>DINKES/UOBF_PUSK/SP/IV/2024/1</b>
Revisi ke	0

**STANDAR PELAYANAN PUSKESMAS RAWAT JALAN**

Nama unit pelayanan : Ruang KIA-KB Puskesmas

Pelayanan : Pelayanan KIA – KB

<b>NO</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
<b>Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi:</b>		
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Kartu JKN KIS / BPJS</li><li>2. KTP / KK</li><li>3. Kartu Identitas Berobat ( KIB ) bagi pasien lama</li><li>4. Surat Keterangan Domisili bagi yang tidak mempunyai JKN KIS</li><li>5. Buku KIA bagi yang sudah memiliki</li></ol>
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pasien mendaftar di Loker Pendaftaran</li><li>2. Pasien mendapatkan nomor antrian poli KIA / KB</li><li>3. Pasien antri di Poli KIA / KB dan dipanggil sesuai dengan antrian</li><li>4. Pasien mendapatkan pelayanan KIA / KB sesuai jenis pelayanan KIA / KB yang dibutuhkan pasien</li><li>5. Dilakukan anamnesa dan pemeriksaan fisik</li><li>6. Pasien mendapatkan penjelasan hasil pemeriksaan dan melakukan konseling dengan pasien</li><li>7. Pasien mendapatkan tindakan medis dan inform consent sesuai indikasi</li></ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		8. Dilakukan rujukan internal dan eksternal sesuai indikasi 9. Pasien mendapatkan terapi sesuai indikasi 10. Pasien mendapatkan berkas hasil pemeriksaan
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Sesuai kondisi pasien
4.	Biaya / Tarif	1. GRATIS : bagi Peserta JKN KIS dan Penduduk Kota Surakarta 2. MEMBAYAR : bagi Pasien Umum ( NON JKN KIS ) dan Penduduk Luar Kota Surakarta, sesuai Peraturan Daerah Pemerintah Kota Surakarta Nomor 14 Tahun 2023 tentang Pajak daerah dan Retribusi Daerah Pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Puskesmas Kota Surakarta
5.	Produk Pelayanan	1. Pemeriksaan Ibu Hamil 2. Perawatan Bayi Baru Lahir 3. Pelayanan KB suntik, kondom, IUD, Implant 4. IVA Test, Infeksi Menular Seksual dan VCT 5. Imunisasi BCG, Polio, Pentabio, Hepatitis B, Campak / MR, Calon Pengantin 6. Surat Skrining Kesehatan Calon Pengantin 7. Pemeriksaan Balita Sakit ( MTBS )
6.	Pengelolaan Pengaduan	Melalui : a. SP4N Laporan b. Website ULAS: <a href="http://pengaduanmasyarakat.surakarta.go.id">pengaduanmasyarakat.surakarta.go.id</a> c. Email : <a href="mailto:dinkes@surakarta.go.id">dinkes@surakarta.go.id</a> d. Media sosial : dinkessurakarta Instagram e. Telepon (0271) - 644704 f. Pengaduan secara langsung kepada <i>Customer Service</i> Puskesmas

NO	KOMPONEN	URAIAN
		g. Kotak Saran
	<b>Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (<i>manufacturing</i>) meliputi</b>	
7.	Dasar hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan</li> <li>3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 12 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Imunisasi</li> <li>4. Permenkes Nomor 4 tahun 2019 tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan</li> <li>5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat</li> <li>6. Peraturan Daerah Pemerintah Kota Surakarta Nomor 14 Tahun 2023 tentang Pajak daerah dan Retribusi Daerah</li> <li>7. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 27 Tahun 2019 Tentang Program Pembebasan Biaya Pelayanan Kesehatan</li> </ol>
8.	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter</li> <li>2. Bidan berpendidikan minimal D3</li> </ol>
9.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kegiatan Audit Internal Puskesmas</li> <li>2. Rapat Tinjauan Manajemen</li> <li>3. Inspektorat</li> </ol>
10.	Saranan dan Prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Satu set Komputer</li> <li>2. Jaringan Internet</li> <li>3. ATK</li> <li>4. Meja Pelayanan</li> <li>5. Timbangan</li> <li>6. Termometer</li> </ol>



NO	KOMPONEN	URAIAN
		7. Tensimeter 8. Stetoskop 9. Midline 10. Tempat tidur 11. Coolbox berisi vaskin 12. Bahan Habis Pakai : Kapas DTT, Alkohol 13. Spuit 14. Safety box 15. Ruang pelayanan 16. Kursi tunggu 17. Toilet 18. Ruang laktasi 19. Ruang bermain anak 20. Loker pelayanan pendaftaran khusus disabilitas
11.	Jumlah pelaksana	7 orang ( Dokter 3 , Bidan 4 )
12.	Jaminan pelayanan	1. Kode Etik Profesi Tenaga Kesehatan 2. SOP Pelayanan KIA / KB 3. Maklumat pelayanan 4. Motto pelayanan / Janji Pelayanan / Tata Nilai
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tersimpannya dokumen di Sistem Informasi Puskesmas 2. Terbackupnya dokumen pemeriksaan pada Aplikasi Simpus 3. Petugas melaksanakan tindakan dengan memperhatikan Prosedur Pengendalian Penyakit Infeksi ( PPI ) dan Prosedur Keselamatan Pasien 4. Apar ( alat pemadam kebakaran ) 5. CCTV 6. Jalur Evakuasi 7. Pengelolaan parkir yang baik

NO	KOMPONEN	URAIAN
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi kinerja dengan capaian target kinerja di bidang KIA / KB</li> <li>2. Monitoring evaluasi PPI dan Keselamatan Pasien setiap bulan</li> <li>3. Laporan keluhan / masukan pelanggan</li> <li>4. Penilaian Survey Kepuasan Masyarakat ( SKM ) setiap 3 bulan sekali</li> <li>5. E-Kinerja dan Evaluasi Kinerja 360 Derajat</li> </ol>

Plt. KEPALA DINAS KESEHATAN  
KOTA SURAKARTA  
SEKRETARIS



**Dra. SETYOWATI, Apt.**

Pembina Tk I

NIP. 19661210 199303 2 008



**PEMERINTAH KOTA SURAKARTA  
DINASKESHEATAN**

Jln. Jendral Sudirman No. 2 Telp. ( 0271 ) 632202, Fax. ( 0271 ) 632202  
Web : dinkes.surakarta.go.id E-mail : dinkes@surakarta.go.id  
**SURAKARTA 57111**

Lampiran No.	<b>DINKES/UOBF_PUSK/SP/IV/2024/2</b>
Revisi ke	0

**STANDAR PELAYANAN PUSKESMAS RAWAT JALAN**

Nama unit pelayanan : Puskesmas

Pelayanan : Pelayanan Kesehatan Lingkungan

<b>NO</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
<b>Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>) meliputi</b>		
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Kartu JKN KIS / BPJS</li><li>2. KTP / KK</li><li>3. Kartu Identitas Berobat ( KIB ) bagi pasien lama</li><li>4. Surat Keterangan Domisili bagi yang tidak mempunyai JKN KIS</li><li>5. Rujukan internal dari unit layanan</li></ol>
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pasien datang ke ruang konseling</li><li>2. Pasien diwawancarai oleh petugas, terkait penyakit atau masalah kesehatan lingkungan sesuai dengan formulir wawancara masing-masing penyakit</li><li>3. Pasien diberitahu dugaan penyebab penyakit dari hasil wawancara</li><li>4. Pasien diberi saran dan konseling yang mengarah ke perilaku</li><li>5. Pasien menandatangani formulir wawancara</li><li>6. Pasien membuat kesepakatan dengan petugas jadwal pertemuan selanjutnya (bila diperlukan)</li><li>7. Pasien dikunjungi rumahnya (bila diperlukan)</li></ol>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Sesuai dengan jenis konseling

NO	KOMPONEN	URAIAN
4.	Biaya / Tarif	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. GRATIS : bagi Peserta JKN KIS dan Penduduk Kota Surakarta</li> <li>2. MEMBAYAR : bagi Pasien Umum ( NON JKN KIS ) dan Penduduk Luar Kota Surakarta, sesuai Peraturan Daerah Pemerintah Kota Surakarta Nomor 14 Tahun 2023 tentang Pajak daerah dan Retribusi Daerah Pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Puskesmas Kota Surakarta</li> </ol>
5.	Produk Pelayanan	Konseling Sanitasi Penyakit Berbasis Lingkungan
6.	Pengelolaan Pengaduan	<p>Melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. SP4N Lapor</li> <li>b. Website ULAS: pengaduanmasyarakat.surakarta.go.id</li> <li>c. Email : <a href="mailto:dinkes@surakarta.go.id">dinkes@surakarta.go.id</a></li> <li>d. Media sosial : dinkessurakarta Instagram</li> <li>e. Telepon (0271) - 644704</li> <li>f. Pengaduan secara langsung kepada <i>Customer Service</i> Puskesmas</li> <li>g. Kotak Saran</li> </ol>
<p><b>Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (<i>manufacturing</i>) meliputi</b></p>		
7.	Dasar hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. PMK No. 13 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan Lingkungan di Puskesmas</li> <li>2. Standar Prosedur Operasional Klinik Sanitasi Untuk Puskesmas, Dinas Kesehatan Propinsi Jawa Tengah, 2005</li> <li>3. Panduan konseling bagi Petugas Klinik Sanitasi di Puskesmas , Depkes RI, 2004</li> <li>4. Peraturan Walikota No.11.1 tahun 2021 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Surakarta</li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		5. Peraturan Daerah Pemerintah Kota Surakarta Nomor 14 Tahun 2023 tentang Pajak daerah dan Retribusi Daerah
8.	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tenaga Kesehatan Lingkungan berpendidikan minimal D3 yang memiliki izin sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan</li> <li>2. Mampu berkomunikasi dengan baik</li> </ol>
9.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kegiatan Audit Internal Puskesmas</li> <li>2. Rapat Tinjauan Manajemen</li> <li>3. Inspektorat</li> </ol>
10.	Sarana dan Prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang konseling</li> <li>2. Media komunikasi, informasi dan edukasi</li> <li>3. Komputer</li> <li>4. Jaringan internet</li> <li>5. ATK</li> <li>6. Ruang pelayanan</li> <li>7. Kursi tunggu</li> <li>8. Toilet</li> <li>9. Ruang laktasi</li> <li>10. Ruang bermain anak</li> <li>11. Loker pelayanan pendaftaran khusus disabilitas</li> </ol>
11.	Jumlah pelaksana	1 (satu) orang
12.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kode Etik Profesi Tenaga Kesehatan</li> <li>2. SOP Pelayanan Kesehatan Lingkungan</li> <li>3. Maklumat pelayanan</li> <li>4. Motto pelayanan / Janji Pelayanan / Tata Nilai</li> </ol>
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tersimpannya dokumen di Sistem Informasi Puskesmas</li> <li>2. Terbackupnya dokumen pemeriksaan pada Aplikasi Simpus</li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		3. Petugas melaksanakan tindakan dengan memperhatikan Prosedur Pengendalian Penyakit Infeksi ( PPI ) dan Prosedur Keselamatan Pasien 4. Apar ( alat pemadam kebakaran ) 5. CCTV 6. Jalur Evakuasi 7. Pengelolaan parkir yang baik
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Evaluasi kinerja dengan capaian target kinerja di bidang Kesehatan Lingkungan 2. Monitoring evaluasi PPI dan Keselamatan Pasien setiap bulan 3. Laporan keluhan / masukan pelanggan 4. Penilaian Survey Kepuasan Masyarakat ( SKM ) setiap 3 bulan sekali 5. E-Kinerja dan Evaluasi Kinerja 360 Derajat

Plt. KEPALA DINAS KESEHATAN  
KOTA SURAKARTA  
SEKRETARIS



**Dra. SETYOWATI, Apt.**

Pembina Tk I

NIP. 19661210 199303 2 008



**PEMERINTAH KOTA SURAKARTA  
DINAS KESEHATAN**

Jln. Jendral Sudirman No. 2 Telp. ( 0271 ) 632202, Fax. ( 0271 ) 632202  
Web : dinkes.surakarta.go.id E-mail : dinkes@surakarta.go.id  
**SURAKARTA 57111**

Lampiran No.	<b>DINKES/UOBF_PUSK/SP/IV/2024/3</b>
Revisi ke	0

**STANDAR PELAYANAN PUSKESMAS RAWAT JALAN**

Nama unit pelayanan : Puskesmas

Pelayanan : Pelayanan Konsultasi Gizi

<b>NO</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Kartu JKN KIS / BPJS</li><li>2. KTP / KK</li><li>3. Kartu Identitas Berobat ( KIB ) bagi pasien lama</li><li>4. Surat Keterangan Domisili bagi yang tidak mempunyai JKN KIS</li><li>5. Rujukan internal dari unit layanan</li></ol>
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pasien dipanggil ke ruang konsultasi</li><li>2. Pasien diberikan konsultasi gizi :<ol style="list-style-type: none"><li>a. Pasien diukur BB, TB/ PB, LILA</li><li>b. Pasien dimintai informasi mengenai frekuensi dan porsi konsumsi makanan sehari – hari serta kemungkinan adanya alergi terhadap makanan tertentu.</li><li>c. Pasien diberikan informasi mengenai status gizi</li><li>d. Pasien diberikan informasi mengenai kebutuhan kalornya</li><li>e. Pasien ditentukan dietnya</li><li>f. Pasien diberikan konsultasi gizi dengan menggunakan media leaflet dan food model, hal yang disampaikan :<ol style="list-style-type: none"><li>1) Tujuan Diit</li><li>2) Makanan yang dianjurkan</li></ol></li></ol></li></ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		3) Makanan yang dihindari 4) Contoh menu sehari 5) Pembagian makanan sehari berdasarkan dietnya 6) Daftar bahan makanan penukar 3. Pasien evaluasi terhadap konseling yang diberikan 4. Pasien Pulang
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Sesuai dengan jenis konsultasi
4.	Biaya/Tarif	1. GRATIS : bagi Peserta JKN KIS dan Penduduk Kota Surakarta 2. MEMBAYAR : bagi Pasien Umum ( NON JKN KIS ) dan Penduduk Luar Kota Surakarta, sesuai Peraturan Daerah Pemerintah Kota Surakarta Nomor 14 Tahun 2023 tentang Pajak daerah dan Retribusi Daerah Pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Puskesmas Kota Surakarta
5.	Produk Pelayanan	Jasa konsultasi gizi
6.	Pengelolaan Pengaduan	Melalui : a. SP4N Lapor b. Website ULAS: <a href="http://pengaduanmasyarakat.surakarta.go.id">pengaduanmasyarakat.surakarta.go.id</a> c. Email : <a href="mailto:dinkes@surakarta.go.id">dinkes@surakarta.go.id</a> d. Media sosial : dinkessurakarta Instagram e. Telepon (0271) - 644704 f. Pengaduan secara langsung kepada <i>Customer Service</i> Puskesmas g. Kotak Saran
7.	Dasar Hukum	1. Peraturan Menteri Kesehatan RI No 23 Tahun 2014 Tentang Upaya Perbaikan Gizi



NO	KOMPONEN	URAIAN
		2. Peraturan Menteri Kesehatan RI No 75 Tahun 2014 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal 4. Peraturan Daerah Pemerintah Kota Surakarta Nomor 14 Tahun 2023 tentang Pajak daerah dan Retribusi Daerah
8.	Kompetensi Pelaksana	Tenaga Nutrisionis berpendidikan minimal D3 Gizi
9.	Pengawasan Internal	1. Kegiatan Audit Internal Puskesmas 2. Rapat Tinjauan Manajemen 3. Inspektorat
10.	Sarana, prasarana dan / fasilitas	1. Ruang pelayanan 2. Kursi tunggu 3. Toilet 4. Ruang laktasi 5. Ruang bermain anak 6. Loker pelayanan pendaftaran khusus disabilitas 7. Leaflet 8. Lembar balik 9. Food model 10. Timbangan berat badan dewasa 11. Timbangan berat badan bayi 12. Pengukur panjang badan 13. Pengukur tinggi badan 14. Pita LILA 15. Buku register konsultasi gizi 16. Meja dan kursi konseling 17. Kipas angin 18. Almari arsip

NO	KOMPONEN	URAIAN
11.	Jumlah Pelaksana	1 Orang Nutrisionis
12.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kode Etik Profesi Tenaga Kesehatan</li> <li>2. SOP Pelayanan Konsultasi Gizi</li> <li>3. Maklumat pelayanan</li> <li>4. Motto pelayanan / Janji Pelayanan / Tata Nilai</li> </ol>
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pasien	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tersimpannya dokumen di Sistem Informasi Puskesmas</li> <li>2. Terbackupnya dokumen pemeriksaan pada Aplikasi Simpus</li> <li>3. Petugas melaksanakan tindakan dengan memperhatikan Prosedur Pengendalian Penyakit Infeksi ( PPI ) dan Prosedur Keselamatan Pasien</li> <li>4. Apar ( alat pemadam kebakaran )</li> <li>5. CCTV</li> <li>6. Jalur Evakuasi</li> <li>7. Pengelolaan parkir yang baik</li> </ol>
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi kinerja dengan capaian target kinerja di bidang Pelayanan Gizi</li> <li>2. Monitoring evaluasi PPI dan Keselamatan Pasien setiap bulan</li> <li>3. Laporan keluhan / masukan pelanggan</li> <li>4. Penilaian Survey Kepuasan Masyarakat ( SKM ) setiap 3 bulan sekali</li> <li>5. E-Kinerja dan Evaluasi Kinerja 360 Derajat</li> </ol>

Plt. KEPALA DINAS KESEHATAN  
KOTA SURAKARTA  
SEKRETARIS



**Dra. SETYOWATI, Apt.**  
Pembina Tk I

NIP. 19661210 199303 2 008



**PEMERINTAH KOTA SURAKARTA  
DINAS KESEHATAN**

Jln. Jendral Sudirman No. 2 Telp. ( 0271 ) 632202, Fax. ( 0271 ) 632202  
Web : dinkes.surakarta.go.id E-mail : dinkes@surakarta.go.id  
**SURAKARTA 57111**

Lampiran No.	<b>DINKES/UOBF_PUSK/SP/IV/2024/4</b>
Revisi ke	0

**STANDAR PELAYANAN PUSKESMAS RAWAT JALAN**

Nama unit pelayanan : Puskesmas

Pelayanan : Pelayanan Pemeriksaan TBC

<b>NO</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
<b>Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi</b>		
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Kartu JKN KIS / BPJS</li><li>2. KTP / KK</li><li>3. Kartu Identitas Berobat ( KIB ) bagi pasien lama</li><li>4. Surat Keterangan Domisili bagi yang tidak mempunyai JKN KIS</li><li>5. Kartu Berobat TBC untuk pasien lama</li></ol>
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pasien menuju meja skrining dan menyerahkan kartu identitas dan kartu JKN (bagi peserta JKN) untuk proses pendaftaran, apabila pasien mengalami gejala batuk selama 2 minggu maka pasien diarahkan menuju ruang pelayanan TBC.</li><li>2. Pasien diperiksa oleh petugas dan diambil dahaknya. Jika dapat berdahak saat itu : pasien diberi 2 buah pot sputum untuk berdahak di bilik dahak, kemudian diserahkan ke bagian laboratorium.</li></ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Jika tidak dapat berdahak saat itu :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Pasien diberi 2 buah pot sputum untuk berdahak di rumah besok pagi kemudian menyerahkan pot yang sudah berisi dahak ke bagian laboratorium.</li> <li>b) Hasil pemeriksaan dahak disampaikan kepada pasien melalui telepon atau kader setempat.</li> </ol> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. Pasien menunggu mendapatkan obat di ruang tunggu pelayanan TBC.</li> <li>4. Apabila dari hasil pemeriksaan, pasien dinyatakan positif TBC, maka pasien akan mendapatkan pengobatan TBC sesuai standar dan dilakukan pemeriksaan laboratorium gula darah dan HIV.</li> </ol>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Sesuai dengan kondisi pasien
4.	Biaya / Tarif	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. GRATIS : bagi Peserta JKN KIS dan Penduduk Kota Surakarta</li> <li>2. MEMBAYAR : bagi Pasien Umum ( NON JKN KIS ) dan Penduduk Luar Kota Surakarta, sesuai Peraturan Daerah Pemerintah Kota Surakarta Nomor 14 Tahun 2023 tentang Pajak daerah dan Retribusi Daerah Pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Puskesmas Kota Surakarta</li> </ol>
5.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Obat TBC</li> <li>2. Hasil Pemeriksaan TBC</li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
6.	Pengelolaan Pengaduan	Melalui : a. SP4N Lapor b. Website ULAS: pengaduanmasyarakat.surakarta.go.id c. Email : <a href="mailto:dinkes@surakarta.go.id">dinkes@surakarta.go.id</a> d. Media sosial : dinkessurakarta Instagram e. Telepon (0271) - 644704 f. Pengaduan secara langsung kepada <i>Customer Service</i> Puskesmas g. Kotak Saran
<b>Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (<i>manufacturing</i>) meliputi</b>		
7.	Dasar hukum	1. Peraturan Presiden Nomor : 67 tahun 2021 tentang Penanggulangan Tuberkulosis 2. Permenkes Nomor : 67 Tahun 2016 tentang Penanggulangan TBCC 3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 2 tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal 4. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 305 Tahun 2014 tentang Pedoman Nasional Pelayanan Kedokteran Tata Laksana Tuberkulosis 5. Peraturan Daerah Pemerintah Kota Surakarta Nomor 14 Tahun 2023 tentang Pajak daerah dan Retribusi Daerah
8.	Kompetensi pelaksana	1. Tenaga Medis / paramedis 2. Telah mengikuti Pelatihan terkait TBC 3. Mampu mengoperasikan komputer dan aplikasi office
9.	Pengawasan internal	1. Kegiatan Audit Internal Puskesmas 2. Rapat Tinjauan Manajemen 3. Inspektorat

NO	KOMPONEN	URAIAN
10.	Saranan dan Prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang Pemeriksaan TBC</li> <li>2. Hepa Filter</li> <li>3. Bilik dahak</li> <li>4. Kipas angin</li> <li>5. Almari</li> <li>6. Rak arsip</li> <li>7. Meja</li> <li>8. Kursi</li> <li>9. Toilet</li> <li>10. Ruang tunggu pasien TBC</li> <li>11. Tensimeter</li> <li>12. Stetoskop</li> <li>13. Pot sputum</li> <li>14. Thermogun</li> <li>15. Timbangan</li> <li>16. Ruang laktasi</li> <li>17. Ruang bermain anak</li> <li>18. Loker pelayanan pendaftaran khusus disabilitas</li> </ol>
11.	Jumlah pelaksana	3 orang
12.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kode Etik Profesi Tenaga Kesehatan</li> <li>2. SOP Penanganan TBC</li> <li>3. Maklumat pelayanan</li> <li>4. Motto pelayanan / Janji Pelayanan / Tata Nilai</li> </ol>
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tersimpannya dokumen di Sistem Informasi Puskesmas</li> <li>2. Terbackupnya dokumen pemeriksaan pada Aplikasi Simpus</li> <li>3. Petugas melaksanakan tindakan dengan memperhatikan Prosedur Pengendalian Penyakit Infeksi ( PPI ) dan Prosedur Keselamatan Pasien</li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		4. Apar ( alat pemadam kebakaran ) 5. CCTV 6. Jalur Evakuasi 7. Pengelolaan parkir yang baik
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Evaluasi kinerja dengan capaian target kinerja di bidang Program TBC 2. Monitoring evaluasi PPI dan Keselamatan Pasien setiap bulan 3. Laporan keluhan / masukan pelanggan 4. Penilaian Survey Kepuasan Masyarakat ( SKM ) setiap 3 bulan sekali 5. E-Kinerja dan Evaluasi Kinerja 360 Derajat

Plt. KEPALA DINAS KESEHATAN  
KOTA SURAKARTA  
SEKRETARIS



NIP. 19661210 199303 2 008



**PEMERINTAH KOTA SURAKARTA  
DINASKESHEATAN**

Jln. Jendral Sudirman No. 2 Telp. ( 0271 ) 632202, Fax. ( 0271 ) 632202  
Web : dinkes.surakarta.go.id E-mail : dinkes@surakarta.go.id  
**SURAKARTA 57111**

Lampiran No.	<b>DINKES/UOBF_PUSK/SP/IV/2024/5</b>
Revisi ke	0

**STANDAR PELAYANAN PUSKESMAS RAWAT JALAN**

Nama unit pelayanan : Puskesmas  
Pelayanan : Pelayanan Farmasi

<b>NO</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
<b>Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi</b>		
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Resep Obat</li><li>2. Kartu JKN KIS / BPJS</li><li>3. KTP / KK</li><li>4. Kartu Identitas Berobat ( KIB ) bagi pasien lama</li><li>5. Surat Keterangan Domisili bagi yang tidak mempunyai JKN KIS</li></ol>
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pasien datang ke Puskesmas</li><li>2. Pasien melakukan pendaftaran di puskesmas</li><li>3. Pasien menyampaikan keluhan ke petugas di ruang pemeriksaan tertuju dan mendapat resep</li><li>4. Pasien menyerahkan resep ke bagian farmasi</li><li>5. Pasien melakukan konfirmasi identitas, termasuk berat badan untuk pasien usia &lt;5 tahun</li><li>6. Pasien dipanggil sesuai nomor antrian , serta melakukan konfirmasi identitas sebelum menerima obat</li><li>7. Pasien menerima obat dan informasi penggunaan obat</li><li>8. Pasien selesai di layani</li></ol>



NO	KOMPONEN	URAIAN
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1. Non Racikan : 10 menit 2. Racikan : 15 menit
4.	Biaya / Tarif	1. GRATIS : bagi Peserta JKN KIS dan Penduduk Kota Surakarta 2. MEMBAYAR : bagi Pasien Umum ( NON JKN KIS ) dan Penduduk Luar Kota Surakarta, sesuai Peraturan Daerah Pemerintah Kota Surakarta Nomor 14 Tahun 2023 tentang Pajak daerah dan Retribusi Daerah Pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Puskesmas Kota Surakarta
5.	Produk Pelayanan	Pelayanan Kefarmasian
6.	Pengelolaan Pengaduan	Melalui : a. SP4N Laporan b. Website ULAS: <a href="http://pengaduanmasyarakat.surakarta.go.id">pengaduanmasyarakat.surakarta.go.id</a> c. Email : <a href="mailto:dinkes@surakarta.go.id">dinkes@surakarta.go.id</a> d. Media sosial : dinkessurakarta Instagram e. Telepon (0271) - 644704 f. Pengaduan secara langsung kepada <i>Customer Service</i> Puskesmas g. Kotak Saran

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (<i>manufacturing</i>) meliputi</b>		
7.	Dasar hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.</li> <li>b. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 74 tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas</li> <li>c. Petunjuk teknis standart Pelayanan kefarmasian kefarmasian di puskesmas tahun 2019</li> <li>d. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 11.1 Tahun 2021 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta</li> <li>e. Surat Edaran nomor KA.01.03/567/2022 tentang Penilaian Kepatuhan Standar pelayanan publik Pemerintah Kota Surakarta tahun 2022</li> <li>f. Peraturan Daerah Pemerintah Kota Surakarta Nomor 14 Tahun 2023 tentang Pajak daerah dan Retribusi Daerah</li> </ul>
8.	Kompetensi pelaksana	Pendidikan Minimal D3 Kefarmasian
9.	Pengawasan internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Kegiatan Audit Internal Puskesmas</li> <li>2. Rapat Tinjauan Manajemen</li> <li>3. Inspektorat</li> </ul>
10.	Sarana dan Prasarana, dan/atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang farmasi</li> <li>2. Komputer</li> <li>3. Handphone dan Telephone</li> <li>4. Jaringan Internet</li> <li>5. Form Pelayanan Informasi Obat</li> <li>6. Literasi Online terkini mengenai obat (Medscape, drugs.com, jurnal terbaharukan)</li> <li>7. Ruang pelayanan</li> <li>8. Kursi tunggu</li> </ul>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		9. Toilet 10. Ruang laktasi 11. Ruang bermain anak 12. Loker pelayanan pendaftaran khusus disabilitas
11.	Jumlah pelaksana	1 orang Apoteker 4 orang Tenaga teknis kefarmasian
12.	Jaminan pelayanan	1. Kode Etik Profesi Tenaga Kesehatan 2. SOP Pelayanan Kefarmasian 3. Maklumat pelayanan 4. Motto pelayanan / Janji Pelayanan / Tata Nilai
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tersimpannya dokumen di Sistem Informasi Puskesmas 2. Terbackupnya dokumen obat yang meliputi Form Pelayanan Informasi Obat, Form Monitoring, Efek samping Obat, Form Pemantauan terapi obat 3. Petugas melaksanakan tindakan dengan memperhatikan Prosedur Pengendalian Penyakit Infeksi ( PPI ) dan Prosedur Keselamatan Pasien 4. Apar ( alat pemadam kebakaran ) 5. CCTV 6. Jalur Evakuasi 7. Pengelolaan parkir yang baik
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Evaluasi kinerja di bidang Pelayanan Kefarmasian 2. Monitoring evaluasi PPI dan Keselamatan Pasien setiap bulan

NO	KOMPONEN	URAIAN
		3. Laporan keluhan / masukan pelanggan 4. Penilaian Survey Kepuasan Masyarakat ( SKM ) setiap 3 bulan sekali 5. E-Kinerja dan Evaluasi Kinerja 360 Derajat

Pt. KEPALA DINAS KESEHATAN  
KOTA SURAKARTA  
SEKRETARIS



**Dra. SETYOWATI Apt.**

Pembina Tk I

NIP. 19661210 199303 2 008



**PEMERINTAH KOTA SURAKARTA  
DINASKESHEATAN**

Jln. Jendral Sudirman No. 2 Telp. ( 0271 ) 632202, Fax. ( 0271 ) 632202

Web : dinkes.surakarta.go.id E-mail : dinkes@surakarta.go.id

**SURAKARTA 57111**

Lampiran No.	<b>DINKES/UOBF_PUSK/SP/IV/2024/6</b>
Revisi ke	0

**STANDAR PELAYANAN PUSKESMAS RAWAT JALAN**

Nama unit pelayanan : Puskesmas Rawat Jalan

Pelayanan : Pelayanan Pemeriksaan Umum

<b>NO</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
<b>Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi</b>		
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Kartu JKN KIS / BPJS</li><li>2. KTP / KK</li><li>3. Kartu Identitas Berobat ( KIB ) bagi pasien lama</li><li>4. Surat Keterangan Domisili bagi yang tidak mempunyai JKN KIS</li></ol>
2.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pasien didaftar oleh petugas pendaftaran</li><li>2. Pasien mendapat nomor antrian Pemeriksaan Umum</li><li>3. Pasien dipanggil perawat untuk masuk ruang Pemeriksaan Umum sesuai antrian</li><li>4. Pasien ditanya keluhan utama dan diperiksa tanda-tanda vital oleh perawat</li><li>5. Pasien dianamnesa dan diperiksa lebih lanjut oleh dokter</li><li>6. Pasien dijelaskan tentang penyakit dan tatalaksananya oleh dokter</li><li>7. Pasien menerima resep atau rujukan</li><li>8. Pasien mengambil obat jika mendapat resep kemudian pulang atau menuju rumah sakit jika mendapatkan rujukan</li></ol>
3.	Waktu Pelayanan	Sesuai dengan kondisi masing-masing pasien

NO	KOMPONEN	URAIAN
4.	Biaya/Tarif	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. GRATIS : bagi Peserta JKN KIS dan Penduduk Kota Surakarta</li> <li>2. MEMBAYAR : bagi Pasien Umum ( NON JKN KIS ) dan Penduduk Luar Kota Surakarta, sesuai Peraturan Daerah Pemerintah Kota Surakarta Nomor 14 Tahun 2023 tentang Pajak daerah dan Retribusi Daerah Pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Puskesmas Kota Surakarta</li> </ol>
5.	Produk	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemeriksaan medis umum</li> <li>2. Pemeriksaan KIR kesehatan</li> <li>3. Rujukan</li> </ol>
6.	Pengelolaan Pengaduan	<p>Melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. SP4N Lapor</li> <li>b. Website ULAS: pengaduanmasyarakat.surakarta.go.id</li> <li>c. Email : <a href="mailto:dinkes@surakarta.go.id">dinkes@surakarta.go.id</a></li> <li>d. Media sosial : dinkessurakarta Instagram</li> <li>e. Telepon (0271) - 644704</li> <li>f. Pengaduan secara langsung kepada <i>Customer Service</i> Puskesmas</li> <li>g. Kotak Saran</li> </ol>
<p><b>Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (<i>manufacturing</i>) meliputi</b></p>		
7.	Dasar hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Permenkes Nomor 4 tahun 2019 tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan</li> <li>2. Peraturan Daerah Pemerintah Kota Surakarta Nomor 14 Tahun 2023 tentang Pajak daerah dan Retribusi Daerah</li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
8.	Saranan dan Prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Satu set Komputer</li> <li>2. Alat pengukuran tanda vital (<i>sphygmomanometer</i>, termometer, timer, stetoskop)</li> <li>3. Alat Pemeriksaan Fisik (stetoskop, senter, palu refleksi)</li> <li>4. Handscoon, Masker , <i>Faceshield/goggle</i>, <i>Gown</i></li> <li>5. Wastafel cuci tangan</li> <li>6. Tempat tidur periksa</li> <li>7. Meja dan ATK</li> <li>8. Ruang pelayanan</li> <li>9. Kursi tunggu</li> <li>10. Toilet</li> <li>11. Ruang laktasi</li> <li>12. Ruang bermain anak</li> <li>13. Loket pelayanan pendaftaran khusus disabilitas</li> </ol>
9.	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter Umum</li> <li>2. Perawat berpendidikan minimal D3</li> </ol>
10.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kegiatan Audit Internal Puskesmas</li> <li>2. Rapat Tinjauan Manajemen</li> <li>3. Inspektorat</li> </ol>
11.	Jumlah pelaksana	7 (tujuh)
12	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kode Etik Profesi Tenaga Kesehatan</li> <li>2. SOP Pelayanan Pemeriksaan Umum</li> <li>3. Maklumat pelayanan</li> <li>4. Motto pelayanan / Janji Pelayanan / Tata Nilai</li> </ol>
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tersimpannya dokumen di Sistem Informasi Puskesmas</li> <li>2. Terbackupnya dokumen pemeriksaan pada Aplikasi Simpus</li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		3. Petugas melaksanakan tindakan dengan memperhatikan Prosedur Pengendalian Penyakit Infeksi ( PPI ) dan Prosedur Keselamatan Pasien 4. Apar ( alat pemadam kebakaran ) 5. CCTV 6. Jalur Evakuasi 7. Pengelolaan parkir yang baik
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Evaluasi kinerja dengan capaian Upaya Kesehatan Perseorangan ( UKP ) 2. Monitoring evaluasi PPI dan Keselamatan Pasien setiap bulan  3. Laporan keluhan / masukan pelanggan 4. Penilaian Survey Kepuasan Masyarakat ( SKM ) setiap 3 bulan sekali 5. E-Kinerja dan Evaluasi Kinerja 360 Derajat

Plt. KEPALA DINAS KESEHATAN  
KOTA SURAKARTA  
SEKRETARIS



**Dra. SETYOWATI, Apt.**  
Pembina Tk I

NIP. 19661210 199303 2 008





**PEMERINTAH KOTA SURAKARTA  
DINAS KESEHATAN**

Jln. Jendral Sudirman No. 2 Telp. ( 0271 ) 632202, Fax. ( 0271 ) 632202  
Web : dinkes.surakarta.go.id E-mail : dinkes@surakarta.go.id  
**SURAKARTA 57111**

Lampiran No.	<b>DINKES/UOBF_PUSK/SP/IV/2024/7</b>
Revisi ke	0

**STANDAR PELAYANAN PUSKESMAS RAWAT JALAN**

Nama unit pelayanan : Puskesmas

Pelayanan : Pelayanan Pemeriksaan HIV pada Kelompok Beresiko

<b>NO</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
<b>Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery), meliputi:</b>		
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Kartu JKN KIS / BPJS</li><li>2. KTP</li><li>3. Kartu Identitas Berobat ( KIB )</li><li>4. Surat Keterangan Domisili bagi yang tidak mempunyai JKN KIS</li></ol>
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pasien menuju meja petugas skrining.</li><li>2. Pasien mendapatkan arahan dari petugas menuju meja pendaftaran.</li><li>3. Pasien melakukan pendaftaran di meja pendaftaran</li><li>4. Pasien diarahkan menuju ruang pemeriksaan</li><li>5. Pasien di ruang pemeriksaan dilakukan anamneses dan pemeriksaan fisik dan dilakukan pencatatan rekam medis oleh petugas</li><li>6. Berdasarkan hasil anamnese dan pemeriksaan fisik, pasien diarahkan ke ruang konseling</li></ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>7. Pasien di ruang konseling dilakukan wawancara (pretes) sebelum dilakukan tes laboratorium</p> <p>8. Pasien menuju ruang laboratorium untuk dilakukan tes darah</p> <p>9. Pasien menerima hasil tes laboratorium</p> <p>10. Pasien menerima konseling ulang (post tes) atas hasil tes laboratorium.</p> <p>11. Pasien mendapatkan layanan lebih lanjut sesuai hasil konseling ulang(post tes)</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Sesuai kondisi pasien
4.	Biaya / Tarif	<p>1. GRATIS : bagi Peserta JKN KIS dan Penduduk Kota Surakarta</p> <p>2. MEMBAYAR : bagi Pasien Umum ( NON JKN KIS ) dan Penduduk Luar Kota Surakarta, sesuai Peraturan Daerah Pemerintah Kota Surakarta Nomor 14 Tahun 2023 tentang Pajak daerah dan Retribusi Daerah Pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Puskesmas Kota Surakarta</p>
5.	Produk Pelayanan	<p>1. Hasil tes laboratorium</p> <p>2. Konseling Pasien HIV</p>
6.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	<p>Melalui :</p> <p>a. SP4N Lapor</p> <p>b. Website ULAS: pengaduanmasyarakat.surakarta.go.id</p> <p>c. Email : <a href="mailto:dinkes@surakarta.go.id">dinkes@surakarta.go.id</a></p> <p>d. Media sosial : dinkessurakarta Instagram</p> <p>e. Telepon (0271) - 644704</p> <p>f. Pengaduan secara langsung kepada <i>Customer Service</i> Puskesmas</p> <p>g. Kotak Saran</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (<i>manufacturing</i>), meliputi:</b>		
7.	Dasar hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan</li> <li>3. Permenkes No 21 tahun 2013 tentang Penanggulangan HIV AIDS</li> <li>4. Permenkes Nomor 4 tahun 2019 tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan</li> <li>5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat</li> <li>6. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 27 Tahun 2019 Tentang Program Pembebasan Biaya Pelayanan Kesehatan</li> <li>7. Peraturan Daerah Pemerintah Kota Surakarta Nomor 14 Tahun 2023 tentang Pajak daerah dan Retribusi Daerah</li> </ol>
8.	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter</li> <li>2. Perawat</li> <li>3. Bidan</li> <li>4. Pranata Laboratorium Kesehatan</li> <li>5. Tenaga Farmasi</li> </ol>
9.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kegiatan Audit Internal Puskesmas</li> <li>2. Rapat Tinjauan Manajemen</li> <li>3. Inspektorat</li> </ol>
10.	Saranan dan Prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang Pemeriksaan</li> <li>2. Ruang Konseling</li> <li>3. Ruang Laboratorium</li> <li>4. Formulir konseling dan tes HIV</li> <li>5. Almari</li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<ul style="list-style-type: none"> <li>6. Rak arsip</li> <li>7. Meja</li> <li>8. Kursi</li> <li>9. Toilet</li> <li>10. Form hasil laboratorium</li> <li>11. Tensimeter</li> <li>12. Stetoskop</li> <li>13. Kursi tunggu</li> <li>14. Ruang laktasi</li> <li>15. Ruang bermain anak</li> <li>16. Loket pelayanan pendaftaran khusus disabilitas</li> </ul>
11.	Jumlah pelaksana	8 orang ( Dokter 2, Perawat 2, Bidan 2, Pranata Lab 1, Asisten Apoteker 1 )
12.	Jaminan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Kode Etik Profesi Tenaga Kesehatan</li> <li>2. SOP Pelayanan HIV AIDS</li> <li>3. Maklumat pelayanan</li> <li>4. Motto pelayanan / Janji Pelayanan / Tata Nilai</li> </ul>
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Tersimpannya dokumen di Sistem Informasi Puskesmas</li> <li>2. Terbackupnya dokumen pemeriksaan pada Aplikasi Simpus</li> <li>3. Petugas melaksanakan tindakan dengan memperhatikan Prosedur Pengendalian Penyakit Infeksi ( PPI ) dan Prosedur Keselamatan Pasien</li> <li>4. Apar ( alat pemadam kebakaran )</li> <li>5. CCTV</li> <li>6. Jalur Evakuasi</li> <li>7. Pengelolaan parkir yang baik</li> </ul>

NO	KOMPONEN	URAIAN
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi kinerja dengan capaian target kinerja di bidang Pengendalian HIV AIDS</li> <li>2. Monitoring evaluasi PPI dan Keselamatan Pasien setiap bulan</li> <li>3. Laporan keluhan / masukan pelanggan</li> <li>4. Penilaian Survey Kepuasan Masyarakat ( SKM ) setiap 3 bulan sekali</li> <li>5. E-Kinerja dan Evaluasi Kinerja 360 Derajat</li> </ol>

Plt. KEPALA DINAS KESEHATAN  
KOTA SURAKARTA  
SEKRETARIS



**Dra. SETYOWATI, Apt.**  
Pembina Tk I  
NIP. 19661210 199303 2 008



**PEMERINTAH KOTA SURAKARTA  
DINAS KESEHATAN**

Jln. Jendral Sudirman No. 2 Telp. ( 0271 ) 632202, Fax. ( 0271 ) 632202

Web : dinkes.surakarta.go.id E-mail : dinkes@surakarta.go.id

**SURAKARTA 57111**

Lampiran No.	<b>DINKES/UOBF_PUSK/SP/IV/2024/8</b>
Revisi ke	0

**STANDAR PELAYANAN PUSKESMAS RAWAT JALAN**

Nama unit pelayanan : Puskesmas

Pelayanan : Pelayanan Laboratorium Puskesmas

<b>NO</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
<b>Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>), meliputi:</b>		
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Lembar permintaan Pemeriksaan</li><li>2. Kartu JKN KIS / BPJS</li><li>3. KTP / KK</li><li>4. Kartu Identitas Berobat ( KIB ) bagi pasien lama</li><li>5. Surat Keterangan Domisili bagi yang tidak mempunyai JKN KIS</li></ol>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pasien menyerahkan surat permintaan pemeriksaan laboratorium dari ruang pemeriksaan umum, gigi, KIA/KB</li><li>2. Pasien dipersilahkan duduk diruang tunggu sambil menunggu panggilan</li><li>3. Pasien diidentifikasi berdasarkan nama, tanggal, alamat, dan jenis pemeriksaan.</li><li>4. Pasien menerima penjelasan oleh petugas tentang tindakan yang akan dilakukan terkait sampel yang akan diambil</li><li>5. Pasien dilakukan tindakan pengambilan sampel sesuai dengan jenis lembar permintaan pemeriksaan</li></ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>6. Pasien dipersilahkan untuk menunggu hasil laboratorium diluar ruangan</p> <p>7. Pengolahan dan pemeriksaan sampel dilakukan sesuai prosedur jenis pemeriksaan laboratorium yang diperlukan.</p> <p>8. Pencatatan hasil Pemeriksaan dientry di Simpus, dan di catat di buku register laboratorium,</p> <p>9. Pasien menerima hasil pemeriksaan laboratorium untuk diserahkan kepada dokter/ poliklinik yang merujuk</p>
3.	Waktu Pelayanan	Menyesuaikan jenis pemeriksaan
4.	Biaya/Tarif	<p>1. GRATIS : bagi Peserta JKN KIS dan Penduduk Kota Surakarta</p> <p>2. MEMBAYAR : bagi Pasien Umum ( NON JKN KIS ) dan Penduduk Luar Kota Surakarta, sesuai Peraturan Daerah Pemerintah Kota Surakarta Nomor 14 Tahun 2023 tentang Pajak daerah dan Retribusi Daerah Pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Puskesmas Kota Surakarta</p>
5.	Produk	<p>1. Pemeriksaan Hematologi</p> <p>2. Pemeriksaan Urin rutin</p> <p>3. Pemeriksaan Kimia darah : Gula, Cholesterol, Asam Urat, HDL, LDL, Cholesterol, SGOT, SGPT, Urea, Creatinin, Total protein, Albumin, Bilirubin Total, Direct</p> <p>4. Pemeriksaan Serologi :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Widal slide</li> <li>• HIV, HBs Ag, Siphilis, VDRL</li> <li>• Rapid Antigen Covid 19</li> </ul>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		5. Pemeriksaan Mikrobiologi 6. BTA, Gram, Gonorrhoea,
6.	Pengelolaan Pengaduan	Melalui : a. SP4N Lapor b. Website ULAS: pengaduanmasyarakat.surakarta.go.id c. Email : <a href="mailto:dinkes@surakarta.go.id">dinkes@surakarta.go.id</a> d. Media sosial : dinkessurakarta Instagram e. Telepon (0271) - 644704 f. Pengaduan secara langsung kepada <i>Customer Service</i> Puskesmas g. Kotak Saran
<b>Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (<i>manufacturing</i>), meliputi :</b>		
7.	Dasar hukum	1. Permenkes Nomor 43 tahun 2013 tentang Cara penyelenggaraan laboratorium yang baik dan benar 2. Permenkes Nomor 37 tahun 2012 tentang penyelenggaraan laboratorium Puskesmas 3. Peraturan Daerah Pemerintah Kota Surakarta Nomor 14 Tahun 2023 tentang Pajak daerah dan Retribusi Daerah
8.	Kompetensi pelaksana	ATLM ( Ahli teknologi laboratorium medik )
9.	Pengawasan internal	1. Kegiatan Audit Internal Puskesmas 2. Rapat Tinjauan Manajemen 3. Inspektorat
10.	Sarana dan Prasarana, dan/atau fasilitas	1. BHP pengambilan Darah 2. Reagen laboratorium



NO	KOMPONEN	URAIAN
		3. Fotometer 4. Hematologi Analyzer 5. Form permintaan pemeriksaan Laborat 6. Buku Register 7. Komputer 8. Printer 9. Meja dan ATK 10. Ruang pelayanan 11. Kursi tunggu 12. Toilet 13. Ruang laktasi 14. Ruang bermain anak 15. Loket pelayanan pendaftaran khusus disabilitas
11.	Jumlah pelaksana	2 Orang
12.	Jaminan pelayanan	1. Kode Etik Profesi Tenaga Kesehatan 2. SOP Pelayanan Laboratorium 3. Maklumat pelayanan 4. Motto pelayanan / Janji Pelayanan / Tata Nilai
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tersimpannya dokumen di Sistem Informasi Puskesmas 2. Terbackupnya dokumen pemeriksaan pada Aplikasi Simpus 3. Petugas melaksanakan tindakan dengan memperhatikan Prosedur Pengendalian Penyakit Infeksi ( PPI ) dan Prosedur Keselamatan Pasien 4. Apar ( alat pemadam kebakaran ) 5. CCTV 6. Jalur Evakuasi 7. Pengelolaan parkir yang baik

NO	KOMPONEN	URAIAN
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	<p>Evaluasi kinerja dilakukan dengan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi kinerja dengan capaian target kinerja di bidang Laboratorium meliputi Pemantapan Mutu Internal dan Pemantapan Mutu Eksternal</li> <li>2. Monitoring evaluasi PPI dan Keselamatan Pasien setiap bulan</li> <li>3. Laporan keluhan / masukan pelanggan</li> <li>4. Penilaian Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) setiap 3 bulan sekali</li> <li>5. E-Kinerja dan Evaluasi Kinerja 360 Derajat</li> </ol>

Plt. KEPALA DINAS KESEHATAN  
KOTA SURAKARTA  
SEKRETARIS



**Dra. SETYOWATI, Apt.**

Pembina Tk I

NIP. 19661210 199303 2 008



**PEMERINTAH KOTA SURAKARTA  
DINAS KESEHATAN**

Jln. Jendral Sudirman No. 2 Telp. ( 0271 ) 632202, Fax. ( 0271 ) 632202  
Web : dinkes.surakarta.go.id E-mail : dinkes@surakarta.go.id  
**SURAKARTA 57111**

Lampiran No.	<b>DINKES/UOBF_PUSK/SP/IV/2024/9</b>
Revisi ke	0

**STANDAR PELAYANAN PUSKESMAS RAWAT JALAN**

Nama unit pelayanan : Puskesmas Rawat Jalan

Pelayanan : Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut

<b>NO</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
<b>Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi</b>		
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Kartu JKN KIS / BPJS</li><li>2. KTP / KK</li><li>3. Kartu Identitas Berobat ( KIB ) bagi pasien lama</li><li>4. Surat Keterangan Domisili bagi yang tidak mempunyai JKN KIS</li></ol>
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pasien mengambil nomor urut antrian pendaftaran sesuai layanan kesehatan yang dibutuhkan pada mesin antrian mandiri (APM)</li><li>2. Pasien menunggu layanan pendaftaran sesuai nomor antrian</li><li>3. Pasien melakukan pendaftaran sesuai urutan antrian</li><li>4. Pasien menunggu panggilan untuk mendapatkan layanan di poli gigi</li><li>5. Pasien masuk di ruang pemeriksaan kesehatan gigi dan mulut sesuai dengan antrian</li><li>6. Pasien dilakukan anamnesa dan vital sign</li></ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<ol style="list-style-type: none"> <li>7. Pasien mendapatkan pemeriksaan fisik gigi dan mulut oleh dokter gigi</li> <li>8. Pasien mendapatkan rencana perawatan sesuai indikasi medis</li> <li>9. Pasien mengisi informed consent mengenai rencana perawatan yang akan dilakukan</li> <li>10. Pasien menandatangani lembar informed consent</li> <li>11. Pasien mendapatkan tindakan medis sesuai rencana perawatan yang sudah disetujui</li> <li>12. Pasien mendapatkan KIE ( Komunikasi, Informasi dan Edukasi ) paska tindakan medis</li> <li>13. Pasien mendapatkan resep obat sesuai indikasi medis</li> <li>14. Pasien menyelesaikan administrasi dan selanjutnya mengambil obat yang telah diresepkan oleh dokter gigi</li> <li>15. Pasien telah selesai mendapatkan pelayanan di Puskesmas</li> </ol>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Sesuai kasus
4.	Biaya / Tarif	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. GRATIS : bagi Peserta JKN KIS dan Penduduk Kota Surakarta</li> <li>2. MEMBAYAR : bagi Pasien Umum ( NON JKN KIS ) dan Penduduk Luar Kota Surakarta, sesuai Peraturan Daerah Pemerintah Kota Surakarta Nomor 14 Tahun 2023 tentang Pajak daerah dan Retribusi Daerah Pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Puskesmas Kota Surakarta</li> </ol>
5.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemeriksaan Gigi</li> <li>2. Pengobatan penyakit gigi dan mulut</li> <li>3. Pencabutan gigi susu tanpa suntikan</li> <li>4. Pencabutan gigi susu dengan suntikan</li> <li>5. Pencabutan gigi tetap tanpa penyulit</li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		6. Trepanasi gigi 7. Tumpatan sementara 8. Tumpatan tetap 9. Tumpatan gigi dengan perawatan syaraf 10. Pembersihan karang gigi
6.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	Melalui : a. SP4N Lapor b. Website ULAS: pengaduanmasyarakat.surakarta.go.id c. Email : <a href="mailto:dinkes@surakarta.go.id">dinkes@surakarta.go.id</a> d. Media sosial : dinkessurakarta Instagram e. Telepon (0271) - 644704 f. Pengaduan secara langsung kepada <i>Customer Service</i> Puskesmas g. Kotak Saran
	<b>Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (<i>manufacturing</i>) meliputi</b>	
7.	Dasar hukum	1. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan 2. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan 3. Permenkes Nomor 4 tahun 2019 tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan 4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 5. Peraturan Daerah Pemerintah Kota Surakarta Nomor 14 Tahun 2023 tentang Pajak daerah dan Retribusi Daerah
8.	Kompetensi pelaksana	1. Dokter Gigi 2. Perawat Gigi

NO	KOMPONEN	URAIAN
9.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kegiatan Audit Internal Puskesmas</li> <li>2. Rapat Tinjauan Manajemen</li> <li>3. Inspektorat</li> </ol>
10.	Saranan dan Prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Satu set Komputer</li> <li>2. Jaringan Internet</li> <li>3. ATK</li> <li>4. Meja Pelayanan</li> <li>5. Timbangan</li> <li>6. Mikrotis</li> <li>7. Tensimeter</li> <li>8. Dental Unit</li> <li>9. Aerosol suction</li> <li>10. Hepafilter</li> <li>11. Diagnostic Set (kaca mulut, pinset, sonde, ekskavator, nierbeken)</li> <li>12. Set alat dan bahan pencabutan gigi</li> <li>13. Set alat dan bahan tumpatan gigi</li> <li>14. Obat dan BHP persiapan tindakan (cairan antiseptic, gelas kumur, larutan mouthwash, cotton pellet, cotton roll, tampon)</li> <li>15. Handscoon, Masker N95, Faceshield / goggle, Gown, Apron.</li> <li>16. Peralatan sterilisasi</li> <li>17. Safety box</li> <li>18. Sampah medis dan non medis</li> <li>19. Ruang pelayanan</li> <li>20. Kursi tunggu</li> <li>21. Toilet</li> <li>22. Ruang laktasi</li> <li>23. Ruang bermain anak</li> <li>24. Loket pelayanan pendaftaran khusus disabilitas</li> </ol>
11.	Jumlah pelaksana	2 (dua) Orang

NO	KOMPONEN	URAIAN
12.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kode Etik Profesi Tenaga Kesehatan</li> <li>2. SOP Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut</li> <li>3. Maklumat pelayanan</li> <li>4. Motto pelayanan / Janji Pelayanan / Tata Nilai</li> </ol>
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tersimpannya dokumen di Sistem Informasi Puskesmas</li> <li>2. Terbackupnya dokumen pemeriksaan pada Aplikasi Simpus</li> <li>3. Petugas melaksanakan tindakan dengan memperhatikan Prosedur Pengendalian Penyakit Infeksi ( PPI ) dan Prosedur Keselamatan Pasien</li> <li>4. Apar ( alat pemadam kebakaran )</li> <li>5. CCTV</li> <li>6. Jalur Evakuasi</li> <li>7. Pengelolaan parkir yang baik</li> </ol>
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi kinerja dengan capaian target kinerja di bidang Pelayanan Gigi dan Mulut</li> <li>2. Monitoring evaluasi PPI dan Keselamatan Pasien setiap bulan</li> <li>3. Laporan keluhan / masukan pelanggan</li> <li>4. Penilaian Survey Kepuasan Masyarakat ( SKM ) setiap 3 bulan sekali</li> <li>5. E-Kinerja dan Evaluasi Kinerja 360 Derajat</li> </ol>

Plt. KEPALA DINAS KESEHATAN  
KOTA SURAKARTA  
SEKRETARIS



NIP. 19661210 199303 2 008



**PEMERINTAH KOTA SURAKARTA  
DINAS KESEHATAN**

Jln. Jendral Sudirman No. 2 Telp. ( 0271 ) 632202, Fax. ( 0271 ) 632202  
Web : dinkes.surakarta.go.id E-mail : dinkes@surakarta.go.id  
**SURAKARTA 57111**

Lampiran No.	<b>DINKES/UOBF_PUSK/SP/IV/2024/10</b>
Revisi ke	00

**STANDAR PELAYANAN PUSKESMAS RAWAT JALAN**

Nama unit pelayanan : Puskesmas

Pelayanan : Pelayanan Tumbuh Kembang DDTK

<b>NO</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
<b>Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi</b>		
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Kartu JKN KIS / BPJS</li><li>2. KTP / KK</li><li>3. Kartu Identitas Berobat ( KIB ) bagi pasien lama</li><li>4. Surat Keterangan Domisili bagi yang tidak mempunyai JKN KIS</li><li>5. Buku KIA bagi yang sudah memiliki</li></ol>
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pasien melakukan pendaftaran</li><li>2. Pasien menunggu di ruang tunggu</li><li>3. Pasien dipanggil sesuai nomor antrian</li><li>4. Pasien diperiksa melalui wawancara anamnesa</li><li>5. Pasien diperiksa dengan formulir DDTK sesuai jadwal dan jenis skrining DDTK</li><li>6. Pasien menerima penatalaksanaan sesuai indikasi (konseling stimulasi, intervensi stimulasi, pemeriksaan laboratorium, konseling gizi, terapi obat, rujukan bila diperlukan)</li><li>7. Pasien menerima informasi jadwal pemeriksaan ulang untuk evaluasi intervensi</li><li>8. Pasien pulang</li></ol>



NO	KOMPONEN	URAIAN
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Sesuai kondisi pasien
4.	Biaya / Tarif	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. GRATIS : bagi Peserta JKN KIS dan Penduduk Kota Surakarta</li> <li>2. MEMBAYAR : bagi Pasien Umum ( NON JKN KIS ) dan Penduduk Luar Kota Surakarta, sesuai Peraturan Daerah Pemerintah Kota Surakarta Nomor 14 Tahun 2023 tentang Pajak daerah dan Retribusi Daerah Pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Puskesmas Kota Surakarta</li> </ol>
5.	Produk Pelayanan	Pelayanan Tumbuh Kembang DDTK
6.	Pengelolaan Pengaduan	<p>Melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. SP4N Lapor</li> <li>b. Website ULAS: pengaduanmasyarakat.surakarta.go.id</li> <li>c. Email : <a href="mailto:dinkes@surakarta.go.id">dinkes@surakarta.go.id</a></li> <li>d. Media sosial : dinkessurakarta Instagram</li> <li>e. Telepon (0271) - 644704</li> <li>f. Pengaduan secara langsung kepada <i>Customer Service</i> Puskesmas</li> <li>g. Kotak Saran</li> </ol>
	<b>Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (<i>manufacturing</i>) meliputi</b>	
7.	Dasar hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan</li> <li>3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat</li> <li>4. Permenkes Nomor 4 tahun 2019 tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan</li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		5. Peraturan Daerah Pemerintah Kota Surakarta Nomor 14 Tahun 2023 tentang Pajak daerah dan Retribusi Daerah
8.	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter</li> <li>2. Bidan</li> </ol>
9.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kegiatan Audit Internal Puskesmas</li> <li>2. Rapat Tinjauan Manajemen</li> <li>3. Inspektorat</li> </ol>
10.	Saranan dan Prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Satu set Komputer</li> <li>2. Timbangan</li> <li>3. Termometer</li> <li>4. Stetoskop</li> <li>5. Tempat tidur</li> <li>6. Meja dan ATK</li> <li>7. Formulir DDTK</li> <li>8. Pita Pengukur</li> <li>9. DDTK Kit</li> <li>10. Pengukur Tinggi Badan</li> <li>11. APD</li> <li>12. Ruang pelayanan</li> <li>13. Kursi tunggu</li> <li>14. Toilet</li> <li>15. Ruang laktasi</li> <li>16. Ruang bermain anak</li> <li>17. Loket pelayanan pendaftaran khusus disabilitas</li> </ol>
11.	Jumlah pelaksana	7 orang
12.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kode Etik Profesi Tenaga Kesehatan</li> <li>2. SOP Pelayanan DDTK</li> <li>3. Maklumat pelayanan</li> <li>4. Motto pelayanan / Janji Pelayanan / Tata Nilai</li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tersimpannya dokumen di Sistem Informasi Puskesmas</li> <li>2. Terbackupnya dokumen pemeriksaan pada Aplikasi Simpus</li> <li>3. Petugas melaksanakan tindakan dengan memperhatikan Prosedur Pengendalian Penyakit Infeksi ( PPI ) dan Prosedur Keselamatan Pasien</li> <li>4. Apar ( alat pemadam kebakaran )</li> <li>5. CCTV</li> <li>6. Jalur Evakuasi</li> <li>7. Pengelolaan parkir yang baik</li> </ol>
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi kinerja dengan capaian target kinerja di bidang KIA / KB</li> <li>2. Monitoring evaluasi PPI dan Keselamatan Pasien setiap bulan</li> <li>3. Laporan keluhan / masukan pelanggan</li> <li>4. Penilaian Survey Kepuasan Masyarakat ( SKM ) setiap 3 bulan sekali</li> <li>5. E-Kinerja dan Evaluasi Kinerja 360 Derajat</li> </ol>

Plt. KEPALA DINAS KESEHATAN  
KOTA SURAKARTA  
SEKRETARIS



**Dra. SETYOWATI, Apt.**

Pembina Tk I

NIP. 19661210 199303 2 008



**PEMERINTAH KOTA SURAKARTA  
DINAS KESEHATAN**

Jln. Jendral Sudirman No. 2 Telp. ( 0271 ) 632202, Fax. ( 0271 ) 632202  
Web : dinkes.surakarta.go.id E-mail : dinkes@surakarta.go.id  
**SURAKARTA 57111**

Lampiran No.	<b>DINKES/UOBF_PUSK/SP/IV/2024/11</b>
Revisi ke	0

**STANDAR PELAYANAN PUSKESMAS RAWAT INAP**

Nama unit pelayanan : Ruang Pelayanan Persalinan

Pelayanan : Pelayanan Persalinan Puskesmas Rawat Inap

<b>NO</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
<b>Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi:</b>		
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Kartu JKN KIS / BPJS</li><li>2. KTP / KK (suami dan istri)</li><li>3. Kartu Identitas Berobat ( KIB ) bagi pasien lama</li><li>4. Surat Keterangan Domisili bagi yang tidak mempunyai JKN KIS</li><li>5. Buku KIA bagi yang sudah memiliki</li></ol>
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pasien datang lakukan pendaftaran.</li><li>2. Pasien Masuk ke ruang Persalinan</li><li>3. Pasien diperiksa oleh petugas.</li><li>4. Pasien yang tidak dapat ditangani dilakukan prosedur rujukan ke Rumah Sakit</li><li>5. Pasien yang dapat ditangani mendapatkan pertolongan persalinan sesuai dengan prosedur.</li><li>6. Pasien dipindahkan ke Ruang Nifas dan mendapat Perawatan Inap</li><li>7. Pasien menyelesaikan administrasi pelayanan persalinan sebelum pulang.</li></ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Sesuai kondisi pasien
4.	Biaya / Tarif	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. GRATIS : bagi Peserta JKN KIS dan Penduduk Kota Surakarta</li> <li>2. MEMBAYAR : bagi Pasien Umum ( NON JKN KIS ) dan Penduduk Luar Kota Surakarta, sesuai Peraturan Daerah Pemerintah Kota Surakarta Nomor 14 Tahun 2023 tentang Pajak daerah dan Retribusi Daerah Pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Puskesmas Kota Surakarta</li> </ol>
5.	Produk Pelayanan	Pelayanan Asuhan Persalinan
6.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	<p>Melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. SP4N Laporan</li> <li>b. Website ULAS: pengaduanmasyarakat.surakarta.go.id</li> <li>c. Email : <a href="mailto:dinkes@surakarta.go.id">dinkes@surakarta.go.id</a></li> <li>d. Media sosial : dinkessurakarta Instagram</li> <li>e. Telepon (0271) - 644704</li> <li>f. Pengaduan secara langsung kepada <i>Customer Service</i> Puskesmas</li> <li>g. Kotak Saran</li> </ol>
	<b>Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (<i>manufacturing</i>) meliputi</b>	
7.	Dasar hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan</li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 12 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Imunisasi</li> <li>4. Permenkes Nomor 4 tahun 2019 tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan</li> <li>5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat</li> <li>6. Peraturan Daerah Pemerintah Kota Surakarta Nomor 14 Tahun 2023 tentang Pajak daerah dan Retribusi Daerah</li> <li>7. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 27 Tahun 2019 Tentang Program Pembebasan Biaya Pelayanan Kesehatan</li> </ol>
8.	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter</li> <li>2. Bidan berpendidikan minimal D3</li> </ol>
9.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kegiatan Audit Internal Puskesmas</li> <li>2. Rapat Tinjauan Manajemen</li> <li>3. Inspektorat</li> </ol>
10.	Saranan dan Prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Satu set Komputer</li> <li>2. Jaringan Internet</li> <li>3. ATK</li> <li>4. Meja Pelayanan</li> <li>5. Timbangan</li> <li>6. Termometer</li> <li>7. Tensimeter</li> <li>8. Stetoskop</li> <li>9. Midline</li> <li>10. Tempat tidur</li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		11. Bahan Habis Pakai : Kapas DTT, Alkohol 12. Spuit 13. Safety box 14. Doppler dan jelly 15. Partus set 16. Infant warmer 17. Set emergency maternal neonatal 18. Ruang pelayanan 19. Ruang bersalin 20. Kursi tunggu 21. Toilet
11.	Jumlah pelaksana	10 orang ( Dokter 3 , 7 Bidan )
12.	Jaminan pelayanan	1. Kode Etik Profesi Tenaga Kesehatan 2. SOP Asuhan Persalinan 3. Maklumat pelayanan 4. Motto pelayanan / Janji Pelayanan / Tata Nilai
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tersimpannya dokumen di Sistem Informasi Puskesmas 2. Terbackupnya dokumen pemeriksaan pada Aplikasi Simpus 3. Petugas melaksanakan tindakan dengan memperhatikan Prosedur Pengendalian Penyakit Infeksi ( PPI ) dan Prosedur Keselamatan Pasien 4. Apar ( alat pemadam kebakaran ) 5. CCTV 6. Jalur Evakuasi 7. Pengelolaan parkir yang baik

NO	KOMPONEN	URAIAN
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi kinerja dengan capaian target kinerja di bidang Asuhan Persalinan</li> <li>2. Monitoring evaluasi PPI dan Keselamatan Pasien setiap bulan</li> <li>3. Laporan keluhan / masukan pelanggan</li> <li>4. Penilaian Survey Kepuasan Masyarakat ( SKM ) setiap 6 bulan sekali</li> <li>5. E-Kinerja dan Evaluasi Kinerja 360 Derajat</li> </ol>

Plt. KEPALA DINAS KESEHATAN

KOTA SURAKARTA

SEKRETARIS



**Dra. SETYOWATI, Apt.**

Pembina Tk I

NIP. 19661210 199303 2 008





**PEMERINTAH KOTA SURAKARTA  
DINASKESHEATAN**

Jln. Jendral Sudirman No. 2 Telp. ( 0271 ) 632202, Fax. ( 0271 ) 632202

Web : dinkes.surakarta.go.id E-mail : dinkes@surakarta.go.id

**SURAKARTA 57111**

Lampiran No.	<b>DINKES/UOBF_PUSK/SP/IV/2024/12</b>
Revisi ke	00

**STANDAR PELAYANAN PUSKESMAS RAWAT INAP**

Nama unit pelayanan : Ruang Tindakan dan Gawat Darurat

Pelayanan : Pelayanan Kegawatdaruratan Puskesmas Rawat Inap

<b>NO</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
<b>Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi</b>		
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Kartu JKN (mandiri/KIS) bagi yang memiliki</li><li>2. Kartu identitas KTP / KK/SIM</li><li>3. Kartu Identitas berobat bagi pasien lama</li><li>4. Keterangan domisili dari kelurahan (bagi penduduk Kota Surakarta yang tidak memiliki Kartu JKN (mandiri/KIS))</li></ol>
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pasien (dan pengantar) menuju ke Ruang Tindakan dan Gawat Darurat (RTGD).</li><li>2. Pengantar/ petugas mendaftarkan pasien.</li><li>3. Pasien dipilah berdasarkan kegawatdaruratan.</li><li>4. Pasien diperiksa oleh petugas.</li><li>5. Pasien menerima tindakan medis dan atau perujukan rumah sakit sesuai diagnosis.</li><li>6. Pasien yang tidak dirujuk menerima obat yang dibutuhkan sesuai dengan resep.</li><li>7. Pasien dipersilahkan pulang.</li></ol>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Sesuai kasus/penyakit yang dialami pasien

NO	KOMPONEN	URAIAN
4.	Biaya / Tarif	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. GRATIS : Bagi Pasien JKN (mandiri/KIS) dan penduduk Kota Surakarta dengan keterangan domisili Peraturan Walikota Surakarta Nomor 27 Tahun 2019 Tentang Program Pembebasan Biaya Pelayanan Kesehatan</li> <li>2. MEMBAYAR : bagi Pasien Umum ( NON JKN KIS ) dan Penduduk Luar Kota Surakarta, sesuai Peraturan Daerah Pemerintah Kota Surakarta Nomor 14 Tahun 2023 tentang Pajak daerah dan Retribusi Daerah Pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Puskesmas Kota Surakarta</li> </ol>
5.	Produk Pelayanan	Pelayanan Penanganan Kegawatdaruratan
6.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	<p>Melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. SP4N Lapor</li> <li>b. Website ULAS: pengaduanmasyarakat.surakarta.go.id</li> <li>c. Email : <a href="mailto:dinkes@surakarta.go.id">dinkes@surakarta.go.id</a></li> <li>d. Media sosial : dinkessurakarta Instagram</li> <li>e. Telepon (0271) - 644704</li> <li>f. Pengaduan secara langsung kepada <i>Customer Service</i> Puskesmas</li> <li>g. Kotak Saran</li> </ol>
	<b>Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (<i>manufacturing</i>) meliputi:</b>	
7.	Dasar hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan</li> <li>3. Peraturan Menteri Kesehatan nomor 47 Tahun 2018 tentang Pelayanan Kegawatdaruratan</li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<ol style="list-style-type: none"> <li>4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat</li> <li>5. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 27 Tahun 2019 Tentang Program Pembebasan Biaya Pelayanan Kesehatan</li> <li>6. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 11.1 Tahun 2021 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta</li> <li>7. Surat Edaran Nomor KA.01.03/567/2022 Tentang Penilaian Kepatuhan Standar Pelayanan Publik Pemerintah Kota Surakarta Tahun 2022</li> <li>8. Peraturan Daerah Pemerintah Kota Surakarta Nomor 14 Tahun 2023 tentang Pajak daerah dan Retribusi Daerah</li> </ol>
8.	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter umum</li> <li>2. Perawat</li> <li>3. Bidan</li> </ol>
9.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Audit Internal</li> <li>2. Pertemuan Tinjauan Manajemen</li> <li>3. Inspektorat</li> </ol>
10.	Saranan dan Prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bed pasien</li> <li>2. Peralatan diagnosis dan tindakan medis sesuai keluhan/ penyakit pasien</li> <li>3. Bahan Habis Pakai sesuai kondisi pasien</li> <li>4. ATK</li> <li>5. Alat Perlindungan Diri sesuai petunjuk</li> <li>6. Ruang pelayanan</li> <li>7. Kursi tunggu</li> <li>8. Toilet</li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
11.	Jumlah pelaksana	15 orang ( Dokter 3, Perawat 4, Bidan 7 )
12.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kode Etik Profesi Tenaga Kesehatan</li> <li>2. Maklumat Pelayanan</li> <li>3. SOP Pelayanan Kegawatdaruatan</li> <li>4. Motto Pelayanan/JanjiPelayanan</li> </ol>
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tersimpannya dokumen di data base</li> <li>2. Terbackupnya dokumen pada Aplikasi</li> <li>3. Backup data secara berkala 1 bulan sekali</li> <li>4. Ruang arsip yang sesuai standar kearsipan</li> <li>5. E-Arsip</li> <li>6. Apar (alat pemadam kebakaran)</li> <li>7. Tersedianya CCTV</li> <li>8. Jalur evakuasi</li> <li>9. Pengelolaan parkir yang baik</li> </ol> <p>Petugas melaksanakan tindakan dengan memperhatikan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Prosedur Pencegahan dan Pengendalian Penyakit Infeksi</li> <li>2. Prosedur Keselamatan Pasien</li> </ol>
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	<p>Evaluasi kinerja dilakukan dengan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Laporan keluhan / masukan pelanggan</li> <li>2. Penilaian Survey Kepuasan Masyarakat ( SKM ) setiap 6 bulan sekali</li> <li>3. E-Kinerja dan Evaluasi Kinerja 360 Derajat</li> </ol>

Plt. KEPALA DINAS KESEHATAN  
KOTA SURAKARTA  
SEKRETARIS

  
**Dra. SETYOWATI, Apt.**  
Pembina Tk I

NIP. 19661210 199303 2 008



**PEMERINTAH KOTA SURAKARTA  
DINAS KESEHATAN**

Jln. Jendral Sudirman No. 2 Telp. ( 0271 ) 632202, Fax. ( 0271 ) 632202  
Web : dinkes.surakarta.go.id E-mail : dinkes@surakarta.go.id  
**SURAKARTA 57111**

Lampiran No.	<b>DINKES/UOBF_PUSK/SP/IV/2024/13</b>
Revisi ke	0

**STANDAR PELAYANAN PUSKESMAS RAWAT INAP**

Nama unit pelayanan : Ruang Pelayanan Rawat Inap

Pelayanan : Pelayanan Rawat Inap Puskesmas Rawat Inap

<b>NO</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
<b>Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi</b>		
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Kartu identitas pasien : KTP/KK/KIA</li><li>2. Kartu JKN/KIS</li><li>3. Surat Keterangan Domisili di Kota Surakarta dari Kalurahan jika merupakan penduduk kota Surakarta dan belum memiliki kartu jaminan kesehatan</li><li>4. Kartu berobat jika sudah mempunyai</li></ol>
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pasien dinyatakan memerlukan rawat inap setelah diperiksa &amp; diberikan keterangan untuk rawat inap</li><li>2. Keluarga pasien atau pasien diberikan informasi terkait berkas administrasi , peraturan dan pelayanan di rawat inap</li></ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Pasien atau keluarga pasien diminta menandatangani <i>informed consent</i> (persetujuan) untuk rawat inap &amp; penatalaksanaanya</li> <li>4. Pasien mendapatkan penatalaksanaan sesuai instruksi dokter.</li> <li>5. Pasien diantar ke ruang rawat inap oleh petugas, setelah petugas melengkapi pencatatan rekam medis &amp; berkas.</li> <li>6. Pasien rawat inap akan mendapatkan perawatan, pengobatan dan visite dokter</li> <li>7. Jika selama rawat inap ditemukan penyulit dan memerlukan penatalaksanaan lebih lanjut, maka pasien akan dilakukan rujukan ke RS sesuai dengan kondisi pasien dan ketentuan yang berlaku</li> <li>8. Pasien diperbolehkan pulang jika sudah diberikan persetujuan kepulangan dari dokter.</li> <li>9. Pasien yang sudah boleh pulang akan diberikan surat kontrol dan obat sesuai dengan kondisi pasien</li> </ol>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Sesuai kondisi pasien
4.	Biaya / Tarif	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. GRATIS : bagi Peserta JKN KIS dan Penduduk Kota Surakarta</li> <li>2. MEMBAYAR : bagi Pasien Umum ( NON JKN KIS ) dan Penduduk Luar Kota Surakarta, sesuai Peraturan Daerah Pemerintah Kota Surakarta Nomor 14 Tahun 2023 tentang Pajak daerah dan Retribusi Daerah Pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Puskesmas Kota Surakarta</li> </ol>
5.	Produk Pelayanan	Pelayanan Rawat Inap

NO	KOMPONEN	URAIAN
6.	Pengelolaan Pengaduan	Melalui : a. SP4N Laporan b. Website ULAS: pengaduanmasyarakat.surakarta.go.id c. Email : <a href="mailto:dinkes@surakarta.go.id">dinkes@surakarta.go.id</a> d. Media sosial : dinkessurakarta Instagram e. Telepon (0271) - 644704 f. Pengaduan secara langsung kepada <i>Customer Service</i> Puskesmas g. Kotak Saran
<b>Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (<i>manufacturing</i>) meliputi</b>		
7.	Dasar hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan</li> <li>3. Peraturan Menteri Kesehatan RI No.43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat</li> <li>4. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 27 Tahun 2019 Tentang Program Pembebasan Biaya Pelayanan Kesehatan</li> <li>5. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 11.1 Tahun 2021 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta</li> <li>6. Surat Edaran Nomor KA.01.03/567/2022 Tentang Penilaian Kepatuhan Standar Pelayanan Publik Pemerintah Kota Surakarta Tahun 2022</li> <li>7. Peraturan Daerah Pemerintah Kota Surakarta Nomor 14 Tahun 2023 tentang Pajak daerah dan Retribusi Daerah</li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
8.	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter minimal S1 profesi Kedokteran</li> <li>2. Perawat minimal D3 Keperawatan</li> <li>3. Bidan minimal D3 Kebidanan</li> </ol>
9.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kegiatan Audit Internal Puskesmas</li> <li>2. Rapat Tinjauan Manajemen</li> <li>3. Inspektorat</li> </ol>
10.	Saranan dan Prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Alat Tulis Kantor &amp; meja</li> <li>2. Alat Pelindung Diri (APD) sesuai ketentuan yang berlaku</li> <li>3. Alat pemeriksaan Fisik (<i>sphygmomanometer, Stetoskop, Termometer</i>, disesuaikan dengan kondisi pasien)</li> <li>4. Rapid Antigen Covid – 19 (RDT)</li> <li>5. Obat-obatan &amp; alat yang diperlukan sesuai kondisi pasien</li> <li>6. Tempat tidur pasien dan perlengkapannya</li> <li>7. Tempat sampah medis dan non medis</li> </ol>
11.	Jumlah pelaksana	14 orang ( Dokter 3 ,perawat 4, Bidan 7 )
12.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kode Etik Profesi Tenaga Kesehatan</li> <li>2. SOP Asuhan Persalinan</li> <li>3. Maklumat pelayanan</li> <li>4. Motto pelayanan / Janji Pelayanan / Tata Nilai</li> </ol>
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tersimpannya dokumen di Sistem Informasi Puskesmas</li> <li>2. Terbackupnya dokumen pemeriksaan pada Aplikasi Simpus</li> </ol>



NO	KOMPONEN	URAIAN
		3. Petugas melaksanakan tindakan dengan memperhatikan Prosedur Pengendalian Penyakit Infeksi ( PPI ) dan Prosedur Keselamatan Pasien 4. Apar ( alat pemadam kebakaran ) 5. CCTV 6. Jalur Evakuasi 7. Pengelolaan parkir yang baik
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Evaluasi kinerja dengan capaian target kinerja di bidang Asuhan Persalinan 2. Monitoring evaluasi PPI dan Keselamatan Pasien setiap bulan 3. Laporan keluhan / masukan pelanggan 4. Penilaian Survey Kepuasan Masyarakat ( SKM ) setiap 3 bulan sekali 5. E-Kinerja dan Evaluasi Kinerja 360 Derajat

Plt. KEPALA DINAS KESEHATAN  
KOTA SURAKARTA  
SEKRETARIS



NIP. 19661210 199303 2 008