



**PEMERINTAH KABUPATEN SIDOARJO**  
**DINAS KESEHATAN**  
**PUSKESMAS SIDOARJO**

Jl. dr. Soetomo No. 14 Magersari Sidoarjo Kode Pos 61212  
Telp. (031) 8921956 *Email:* puskesmassidoarjo@sidoarjokab.go.id  
*Website:* [puskesmassidoarjo.sidoarjokab.go.id](http://puskesmassidoarjo.sidoarjokab.go.id)

---

**SURAT KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS SIDOARJO**

**NOMOR : 400.7.2.3/13/438.5.2.2.1.1/2024**

**TENTANG**

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA,**

**KEPALA PUSKESMAS SIDOARJO,**

- Menimbang** : a. bahwa dalam rangka melaksanakan Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan maka setiap Penyelenggara Pelayanan Publik wajib menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan Publik untuk setiap jenis pelayanan;
- b. bahwa sehubungan dengan butir a tersebut diatas perlu ditetapkan Standar Pelayanan Publik;
- Mengingat** : 1. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan ( Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063 );
3. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 Tentang Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 2, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6178);

4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 877);

#### MEMUTUSKAN

- Mentetapkan : KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS SIDOARJO TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK.
- KESATU : Standar pelayanan Publik yang dimaksud adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman pelayanan puskesmas dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji puskesmas kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
- KEDUA : Setiap jenis pelayanan di puskesmas wajib menerapkan standar Pelayanan Publik.
- KETIGA : Standar Pelayanan Publik akan dilakukan monitoring dan evaluasi secara periodik untuk perbaikan dan meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan.
- KEEMPAT : Standar Pelayanan sebagaimana terlampir merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari surat keputusan ini.
- KELIMA : Dengan berlakunya Surat Keputusan Kepala Puskesmas Sidoarjo Nomor  $\{nomor\}$  Tentang Standar Pelayanan Publik Puskesmas Sidoarjo Tahun 2024, maka Surat Keputusan Kepala Puskesmas Sidoarjo Nomor Nomor : 440/8/438.5.2.2.1.1/2023 Tentang Standar Pelayanan Publik Puskesmas Sidoarjo Tahun 2023 dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

KEENAM : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila dikemudian hari terdapat kesalahan dalam Keputusan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Sidoarjo  
Pada tanggal : 15 Maret 2024

**KEPALA PUSKESMAS SIDOARJO,**



Ditandatangani secara elektronik oleh

DR. ERWIN BERTHANINGRUM  
NIP. 198002102011012007

**ERWIN BERTHANINGRUM**

Lampiran Keputusan Kepala Puskesmas Sidoarjo  
 Nomor : 400.7.2.3/13/438.5.2.2.1.1/2024  
 Tentang : Standar Pelayanan Publik

<b>PELAYANAN PENDAFTARAN DAN REKAM MEDIS</b>		
<b>NO</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
<b>PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)</b>		
1.	Persyaratan	Kartu Berobat/ Kartu BPJS / Kartu Identitas Pasien (E-KTP)/ Kartu Keluarga
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas pengambilan nomor antrian mengarahkan pasien mengambil nomor antrian. Untuk pasien yang melakukan pendaftaran secara online, pasien cukup melakukan konfirmasi dan menunjukkan nomer antrian online yang telah didapatkan kepada petugas pendaftaran.</li> <li>2. Petugas pengambilan nomor antrian mempersilahkan pasien untuk duduk dan menunggu panggilan loket pendaftaran sesuai nomor antrian.</li> <li>3. Petugas pendaftaran memanggil nomor antrian sesuai nomor urut antrian.</li> <li>4. Petugas pendaftaran meminjam data identitas pasien.</li> <li>5. Petugas pendaftaran melakukan identifikasi pasien (pasien baru/ lama) :               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pasien baru :                   <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Petugas pendaftaran melakukan perekaman data pasien baru pada aplikasi SIKUAT</li> <li>b. Petugas pendaftaran menjelaskan dan meminta pasien untuk mengisi general consent atau persetujuan umum</li> </ol> </li> </ul> </li> <li>6. Petugas melakukan identifikasi Jenis Pembayaran (Gratis/ Berbayar)               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Berbayar :                   <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Petugas pendaftaran mengarahkan pasien ke kasir pembayaran</li> <li>b. Petugas kasir melayani pembayaran pendaftaran pasien</li> </ol> </li> </ul> </li> <li>7. Petugas pendaftaran Melakukan identifikasi keluhan pasien.</li> <li>8. Petugas pendaftaran mendaftarkan pasien ke unit pelayanan yang dituju pada aplikasi SIKUAT</li> <li>9. Petugas pendaftaran mengarahkan pasien menuju ke unit pelayanan tujuan dan mempersilahkan menunggu di ruang tunggu layanan</li> </ol>

3.	Waktu Pelayanan	Mebutuhkan waktu <10 dimulai dari nomor antrian pasien dipanggil petugas pendaftaran sampai data pasien masuk dalam Elektronik Rekam Medis (ERM)
4.	Biaya	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pasien dengan penjaminan BPJS : Gratis</li> <li>- Pasien dengan KTP Sidoarjo : Gratis</li> <li>- Pasien umum, biaya pendaftaran : <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pasien KTP luar Kab. Sidoarjo Rp. 20.000</li> </ul> </li> </ul> *tidak termasuk biaya tindakan dan lain-lain
5.	Produk	Data pasien tersimpan di sistem Rekam Medis Elektronik Puskesmas dan Nomer Antrian
6.	Pengelolaan pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada : Puskesmas Sidoarjo Jl. dr. Soetomo No. 14 Magersari Sidoarjo</li> <li>2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung melalui : <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Telepon : (031) 8921956</li> <li>b. Email : puskesmassidoarjo@sidoarjokab.go.id</li> <li>c. Website : puskesmassidoarjo.sidoarjokab.go.id</li> <li>d. SMS/ WA : 0811-3322-225</li> <li>e. Instagram : @puskesmas_sidoarjo</li> <li>f. Facebook : Puskesmas Sidoarjo</li> <li>g. Google Review : Puskesmas Sidoarjo</li> <li>h. Kotak Saran Puskesmas Sidoarjo</li> </ul> </li> <li>3. Kanal pengaduan SP4N-LAPOR <ul style="list-style-type: none"> <li>a. website www.lapor.go.id</li> <li>b. SMS melalui nomor 1708</li> <li>c. twitter @lapor1708</li> <li>d. aplikasi android/iOS : SP4N-LAPOR!</li> </ul> </li> </ol>
<b>PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)</b>		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15/KEP/M.PAN/5/2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan</li> <li>2. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat</li> <li>3. Peraturan Daerah Kabupaten Sidoarjo Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah</li> </ol>
2.	Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang pelayanan loket dan Rekam medis</li> <li>2. Meja dan kursi</li> <li>3. Komputer</li> <li>4. Printer</li> <li>5. Jaringan internet</li> <li>6. Sound system</li> <li>7. Set ATK</li> </ol>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>8. Rak Arsip</li> <li>9. Mesin antrian</li> <li>10. Ruang tunggu pelayanan</li> <li>11. Air Minum</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penanggung jawab layanan pendaftaran memiliki pengalaman sebagai petugas pendaftaran</li> <li>2. Penanggung jawab layanan rekam memiliki kompetensi tambahan melakukan OJT rekam medis</li> <li>3. Pelaksana layanan pendaftaran memiliki pendidikan SMA</li> <li>4. Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab serta santun;</li> <li>5. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer</li> </ol>
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan secara berjenjang oleh Penanggung jawab UKP dan Kepala Puskesmas</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh audit internal puskesmas</li> </ol>
5.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Minimal 1 (satu) orang Penanggung Jawab RM</li> <li>2. Minimal 1 orang penanggung jawab loket dan 3 orang pelaksana</li> </ol>
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemberi pelayanan rekam medis tenaga yang berkompeten</li> <li>2. Waktu penyediaan dokumen rekam medik rawat jalan &lt; 20 menit</li> <li>3. Pasien dilayani sesuai dengan standar pelayanan dan SOP yang berlaku.</li> <li>4. Pasien dilayani oleh petugas yang ramah, cekatan, responsif, komunikatif, sopan dan santun.</li> <li>5. Pelayanan bebas dari pungli/suap/gratifikasi</li> </ol>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak terjadinya kesalahan identifikasi pasien.</li> <li>2. Informasi pasien yang terdapat didalam rekam medik dijamin kerahasiaannya</li> </ol>
8.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Pertemuan Tinjauan Manajemen 3 kali dalam satu tahun</li> <li>2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan</li> <li>3. Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali</li> </ol>

<b>PELAYANAN KONSULTASI GIZI</b>		
<b>No.</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
<b>PENYAMPAIAN PELAYANAN (<i>SERVICE DELIVERY</i>)</b>		
1.	Persyaratan	Pasien sudah terdaftar diloket pendaftaran Pasien dan telah mendapatkan pelayanan di ruang pelayanan lain (Ruang pelayanan umum, KIA, KB, lansia, gigi) dan dirujuk untuk berkonsultasi gizi
2.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas melakukan pengkajian Gizi</li> <li>2. Petugas melakukan penegakan Diagnosa Gizi</li> <li>3. Petugas melakukan penatalaksanaan gizi</li> <li>4. Petugas memberikan konseling gizi</li> <li>5. Petugas memberikan paket gizi jika diperlukan</li> </ol>
3.	Waktu Pelayanan	5-30 menit per pasien
4.	Biaya	Tidak ada biaya /tarif
5.	Produk	Konseling Gizi
6.	Pengelolaan pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada : Puskesmas Sidoarjo Jl. dr. Soetomo No. 14 Magersari Sidoarjo</li> <li>2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung melalui : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Telepon : (031) 8921956</li> <li>b. Email : puskesmassidoarjo@sidoarjokab.go.id</li> <li>c. Website : puskesmassidoarjo.sidoarjokab.go.id</li> <li>d. SMS/ WA : 0811-3322-225</li> <li>e. Instagram : @puskesmas_sidoarjo</li> <li>f. Facebook : Puskesmas Sidoarjo</li> <li>g. Google Review : Puskesmas Sidoarjo</li> <li>h. Kotak Saran Puskesmas Sidoarjo</li> </ol> </li> <li>3. Kanal pengaduan SP4N-LAPOR <ol style="list-style-type: none"> <li>a. website www.lapor.go.id</li> <li>b. SMS melalui nomor 1708</li> <li>c. twitter @lapor1708</li> <li>d. aplikasi android/iOS : SP4N-LAPOR!</li> </ol> </li> </ol>
<b>PENGELOLAAN PELAYANAN (<i>MANUFACTURING</i>)</b>		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15/KEP/M.PAN/5/2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan</li> <li>2. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat</li> <li>3. Peraturan Daerah Kabupaten Sidoarjo Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah</li> </ol>

2.	Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang pelayanan</li> <li>2. Meja dan kursi</li> <li>3. Alat ukur tinggi badan</li> <li>4. Alat ukur panjang badan</li> <li>5. Timbangan dewasa</li> <li>6. Timbangan bayi</li> <li>7. Alat ukur LILA (lingkar lengan atas)</li> <li>8. Food model</li> <li>9. Konselor kit</li> <li>10. Set ATK</li> <li>11. Kipas angin</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas yang memiliki pengetahuan dan profesi dibidang pelayanan Gizi (Nutrisionis)</li> <li>2. Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab serta santun;</li> <li>3. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer</li> </ol>
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan secara berjenjang oleh Penanggung jawab UKP dan Kepala Puskesmas</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh audit internal puskesmas</li> </ol>
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 1 (satu) orang pegawai
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien dilayani oleh tenaga kesehatan sesuai dengan kompetensinya.</li> <li>2. Pasien dilayani sesuai dengan standar pelayanan dan SOP yang berlaku.</li> <li>3. Pasien dilayani oleh petugas yang ramah, cekatan, responsif, komunikatif, sopan dan santun.</li> <li>4. Pelayanan bebas dari pungli/suap/gratifikasi</li> </ol>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informasi tentang pemeriksaan pasien dijamin kerahasiaannya.</li> </ol>
8.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Pertemuan Tinjauan Manajemen 3 kali dalam satu tahun</li> <li>2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan</li> <li>3. Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali</li> </ol>



<b>FARMASI</b>		
<b>NO.</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
<b>PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)</b>		
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien sudah terdaftar diloket pendaftaran</li> <li>2. Pasien sudah menerima resep dari dokter/ petugas pemeriksa</li> </ol>
2.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien meletakkan nomor antrian pendaftaran (SiKuat) di kotak penerimaan resep</li> <li>2. Petugas melakukan verifikasi pasien</li> <li>3. Petugas melakukan pengkajian resep</li> <li>4. Petugas menyiapkan obat sesuai dengan resep</li> <li>5. Petugas menyerahkan obat disertai dengan pemberian informasi obat</li> <li>6. Pasien pulang</li> </ol>
3.	Waktu Pelayanan	<p>Non racikan : 5-15 menit</p> <p>Racikan /puyer : 5-20 menit</p>
4.	Biaya	Gratis
5.	Produk	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Obat</li> <li>• Informasi penggunaan obat</li> <li>• Konseling obat</li> </ul>
6.	Pengelolaan pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada : Puskesmas Sidoarjo Jl. dr. Soetomo No. 14 Magersari Sidoarjo</li> <li>2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung melalui : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Telepon : (031) 8921956</li> <li>b. Email : puskesmassidoarjo@sidoarjokab.go.id</li> <li>c. Website : puskesmassidoarjo.sidoarjokab.go.id</li> <li>d. SMS/ WA : 0811-3322-225</li> <li>e. Instagram : @puskesmas_sidoarjo</li> <li>f. Facebook : Puskesmas Sidoarjo</li> <li>g. Google Review : Puskesmas Sidoarjo</li> <li>h. Kotak Saran Puskesmas Sidoarjo</li> </ol> </li> <li>3. Kanal pengaduan SP4N-LAPOR <ol style="list-style-type: none"> <li>a. website www.lapor.go.id</li> <li>b. SMS melalui nomor 1708</li> <li>c. twitter @lapor1708</li> <li>d. aplikasi android/iOS : SP4N-LAPOR!</li> </ol> </li> </ol>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
<b>PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)</b>		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15/KEP/M.PAN/5/2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan</li> <li>2. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat</li> <li>3. Peraturan Daerah Kabupaten Sidoarjo Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah</li> </ol>
2.	Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kursi tunggu</li> <li>2. Ruang pelayanan dengan pendingin ruangan</li> <li>3. Set ATK</li> <li>4. Komputer dan jaringan internet</li> <li>5. Printer</li> <li>6. Meubelair</li> <li>7. Sound system</li> <li>8. Lemari es</li> <li>9. Meja Peracikan</li> <li>10. Alat peracikan</li> <li>11. Lemari Penyimpanan Obat</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apoteker : S1 Profesi Apoteker</li> <li>2. Tenaga Kefarmasian : DIII Farmasi</li> <li>3. Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab serta santun;</li> <li>4. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer</li> </ol>
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan secara berjenjang oleh Penanggung jawab UKP dan Kepala Puskesmas</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh audit internal puskesmas</li> </ol>
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 1 orang Apoteker/DIII Farmasi
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien dilayani oleh tenaga kesehatan sesuai dengan kompetensinya.</li> <li>2. Pasien dilayani sesuai dengan standar pelayanan dan SOP yang berlaku.</li> <li>3. Pasien dilayani oleh petugas yang ramah, cekatan, responsif, komunikatif, sopan dan santun.</li> <li>4. Pelayanan bebas dari pungli/suap/gratifikasi</li> </ol>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak terjadinya kesalahan identifikasi pasien.</li> <li>2. Tidak adanya kejadian kesalahan pemberian obat</li> </ol>

8.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Pertemuan Tinjauan Manajemen 3 kali dalam satu tahun</li><li>2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan</li><li>3. Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali</li></ol>
----	----------------------------	--

<b>PELAYANAN KONSELING SANITASI</b>		
<b>NO.</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
<b>PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)</b>		
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien sudah terdaftar diloket pendaftaran</li> <li>2. Pasien telah mendapat lembar konsultasi internal dari layanan lain</li> </ol>
2.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien rujukan dari unit lain membawa rujukan internal</li> <li>2. Petugas menganalisa permasalahan</li> <li>3. Petugas memberikan konsultasi sanitasi</li> <li>4. Petugas sanitasi memberikan intervensi dan rekomendasi kepada pasien setelah dilakukannya inspeksi kesehatan lingkungan.</li> </ol>
3.	Waktu Pelayanan	15-60 menit
4.	Biaya	Gratis
5.	Produk	Konseling kesehatan lingkungan
6.	Pengelolaan pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada : Puskesmas Sidoarjo Jl. dr. Soetomo No. 14 Magersari Sidoarjo</li> <li>2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung melalui : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Telepon : (031) 8921956</li> <li>b. Email : puskesmassidoarjo@sidoarjokab.go.id</li> <li>c. Website : puskesmassidoarjo.sidoarjokab.go.id</li> <li>d. SMS/ WA : 0811-3322-225</li> <li>e. Instagram : @puskesmas_sidoarjo</li> <li>f. Facebook : Puskesmas Sidoarjo</li> <li>g. Google Review : Puskesmas Sidoarjo</li> <li>h. Kotak Saran Puskesmas Sidoarjo</li> </ol> </li> <li>3. Kanal pengaduan SP4N-LAPOR <ol style="list-style-type: none"> <li>a. website www.lapor.go.id</li> <li>b. SMS melalui nomor 1708</li> <li>c. twitter @lapor1708</li> <li>d. aplikasi android/iOS : SP4N-LAPOR!</li> </ol> </li> </ol>
<b>PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)</b>		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15/KEP/M.PAN/5/2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan</li> <li>2. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat</li> </ol>

		3. Peraturan Daerah Kabupaten Sidoarjo Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
2.	Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang pelayanan dengan pendingin ruangan</li> <li>2. Meja kerja dan kursi</li> <li>3. Lemari</li> <li>4. Komputer dan printer</li> <li>5. Jaringan internet</li> <li>6. Set ATK</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penanggung jawab layanan konseling sanitasi memiliki pendidikan D III Kesehatan Lingkungan</li> <li>2. Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab serta santun;</li> <li>3. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer</li> </ol>
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan secara berjenjang oleh Penanggung jawab UKP dan Kepala Puskesmas</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh audit internal puskesmas</li> </ol>
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 1 (satu) orang pegawai
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien dilayani oleh tenaga kesehatan sesuai dengan kompetensinya.</li> <li>2. Pasien dilayani sesuai dengan standar pelayanan dan SOP yang berlaku.</li> <li>3. Pasien dilayani oleh petugas yang ramah, cekatan, responsif, komunikatif, sopan dan santun.</li> <li>4. Pelayanan bebas dari pungli/suap/gratifikasi</li> </ol>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak terjadinya kesalahan identifikasi pasien.</li> <li>2. Pengurangan terjadinya resiko infeksi di puskesmas dengan 6 langkah cuci tangan</li> </ol>
8.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Pertemuan Tinjauan Manajemen 3 kali dalam satu tahun</li> <li>2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan</li> <li>3. Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali</li> </ol>

<b>PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT</b>		
<b>NO.</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
<b>PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)</b>		
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien sudah terdaftar di loket pendaftaran</li> <li>2. Tersedianya rekam medis pasien</li> </ol>
2.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian</li> <li>2. Petugas mengecek kembali identitas pasien berdasarkan rekam medis</li> <li>3. Petugas melakukan anamnesa</li> <li>4. Petugas melakukan pemeriksaan fisik</li> <li>5. Petugas melakukan pemeriksaan penunjang (Laboratorium atau konsultasi antar ruang pelayanan) bila diperlukan</li> <li>6. Dilakukan tindakan medis sesuai keluhan.</li> <li>7. Petugas meminta pasien mengambil obat bila mendapat resep</li> <li>8. Petugas memberikan rujukan jika diperlukan</li> </ol>
3.	Waktu Pelayanan	5-40 menit kecuali pasien membutuhkan poin 5
4.	Biaya	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pasien dengan BPJS/KIS/ASKES Sidoarjo : Gratis</li> <li>• Pasien Umum, sesuai dengan Peraturan Bupati Nomor 82 tahun 2020 tentang tarif layanan pada Puskesmas di Kabupaten Sidoarjo <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemeriksaan Gigi : 20.000</li> <li>2. Pengobatan Peradangan/ Abses : 20.000</li> <li>3. Pembersihan Karang Gigi (perkuadran) : 20.000</li> <li>4. Tumpatan Sementara <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Devitalisasi pulpa: 20.000</li> <li>➤ Sterilisasi pulpa: 20.000</li> <li>➤ Relief of pain : 20.000</li> </ul> </li> <li>5. Tumpatan Tetap <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Composit(Laser/sinar) : 70.000</li> <li>➤ Tumpatan TetapGIC : 40.000</li> </ul> </li> <li>6. Pencabutan dengan Local Anastesi(LA): <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Pencabutan ringan : 30.000</li> <li>➤ Pencabutan sedang : 50.000</li> <li>➤ Pencabutan berat : 65.000</li> </ul> </li> <li>7. Pencabutan dengan Topikal : 25.000</li> <li>8. Pencabutan Odontectomy M3 : 300.000</li> <li>9. Pelayanan pemasangan gigi tiruan atas gigi pertama akrilik : 500.000</li> <li>10. Pelayanan pemasangan gigi tiruan bawah: 500.000</li> </ol> </li> </ul>

		11. Pelayanan pemasangan gigi tiruan atas gigi selanjutnya : 100.000
5.	Produk	Jasa layanan Rawat Jalan Kesehatan gigi dan mulut
6.	Pengelolaan pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada : Puskesmas Sidoarjo Jl. dr. Soetomo No. 14 Magersari Sidoarjo</li> <li>2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung melalui : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Telepon : (031) 8921956</li> <li>b. Email : puskesmassidoarjo@sidoarjokab.go.id</li> <li>c. Website : puskesmassidoarjo.sidoarjokab.go.id</li> <li>d. SMS/ WA : 0811-3322-225</li> <li>e. Instagram : @puskesmas_sidoarjo</li> <li>f. Facebook : Puskesmas Sidoarjo</li> <li>g. Google Review : Puskesmas Sidoarjo</li> <li>h. Kotak Saran Puskesmas Sidoarjo</li> </ol> </li> <li>3. Kanal pengaduan SP4N-LAPOR <ol style="list-style-type: none"> <li>a. website www.lapor.go.id</li> <li>b. SMS melalui nomor 1708</li> <li>c. twitter @lapor1708</li> <li>d. aplikasi android/iOS : SP4N-LAPOR!</li> </ol> </li> </ol>
<b>PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)</b>		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15/KEP/M.PAN/5/2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan</li> <li>2. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat</li> <li>3. Peraturan Daerah Kabupaten Sidoarjo Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah</li> </ol>
2.	Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang pelayanan Terdapat ventilasi dan pencahayaan yang cukup</li> <li>2. Pendingin ruangan</li> <li>3. Air Purifier dan hepa filter</li> <li>4. Meja dan kursi</li> <li>5. 2 Set dental unit</li> <li>6. Peralatan medis gigi</li> <li>7. Bahan medis gigi dan BHP (Bahan Habis Pakai)</li> <li>8. 1 Lemari alat</li> <li>9. Kipas angin</li> <li>10. Westafel untuk cuci tangan dan cuci alat</li> <li>11. 1 lemari arsip</li> <li>12. Tempat sampah medis dan non medis</li> <li>13. PC dan jaringan internet</li> </ol>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>14. Printer</li> <li>15. Set ATK</li> <li>16. Kursi tunggu pasien</li> </ul>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter Gigi : S1 Profesi Kedokteran Gigi</li> <li>2. Perawat Gigi : DIII Keperawatan Gigi</li> <li>2. Tenaga Administrasi : SLTA Sederajat</li> <li>3. Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab serta santun;</li> <li>4. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer.</li> </ul>
4.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan secara berjenjang oleh Penanggung jawab UKP dan Kepala Puskesmas</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh audit internal puskesmas</li> </ul>
5.	Jumlah Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter Gigi : 2 orang (minimal 1)</li> <li>2. Perawat Gigi : 2 orang (minimal 1)</li> <li>3. Tenaga Administrasi : 1 orang</li> </ul>
6.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien dilayani oleh tenaga kesehatan sesuai dengan kompetensinya.</li> <li>2. Pasien dilayani sesuai dengan standar pelayanan dan SOP yang berlaku.</li> <li>3. Pasien dilayani oleh petugas yang ramah, cekatan, responsif, komunikatif, sopan dan santun.</li> <li>4. Pelayanan bebas dari pungli/suap/gratifikasi</li> </ul>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Informasi tentang pemeriksaan pasien dijamin kerahasiaannya.</li> <li>2. Tidak terjadinya kesalahan identifikasi pasien.</li> <li>3. Tidak terjadinya kesalahan prosedur tindakan medis dan keperawatan</li> </ul>
8.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Pertemuan Tinjauan Manajemen 3 kali dalam satu tahun</li> <li>2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan</li> <li>3. Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali</li> </ul>



<b>PELAYANAN PEMERIKSAAN RAWAT JALAN (UMUM/LANSIA)</b>		
<b>NO.</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
<b>PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)</b>		
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien sudah terdaftar di loket pendaftaran</li> <li>2. Tersedianya rekam medis pasien</li> </ol>
2.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian</li> <li>2. Petugas mengecek kembali identitas pasien berdasarkan rekam medis</li> <li>3. Petugas melakukan anamnesa</li> <li>4. Petugas melakukan pemeriksaan fisik</li> <li>5. Petugas melakukan pemeriksaan penunjang (laboratorium atau konsultasi antar ruang pelayanan) bila diperlukan</li> <li>6. Petugas memberikan edukasi terkait diagnose pasien</li> <li>7. Petugas meminta pasien mengambil obat bila mendapat resep</li> <li>8. Petugas memberikan rujukan jika diperlukan</li> </ol>
3.	Waktu Pelayanan	5-30 menit perpasien kecuali pasien membutuhkan poin 5
4.	Biaya	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pasien dengan BPJS/KIS/ASKES Sidoarjo : Gratis</li> <li>• Pasien Umum, sesuai dengan Peraturan Bupati Nomor 82 tahun 2020 tentang tarif layanan pada Puskesmas di Kabupaten Sidoarjo. Pemeriksaan Kes.Umum Rawat Jalan/ Lansia/ Bayi/ Anak : 20.000</li> </ul>
5.	Produk	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Konsultasi Dokter</li> <li>• Pemeriksaan Fisik</li> <li>• Tindakan Medis</li> <li>• Surat Rujukan</li> <li>• Surat Keterangan Kesehatan</li> <li>• Surat Keterangan Buta Warna</li> <li>• Surat Keterangan Istirahat / Sakit</li> <li>• Surat Keterangan Berobat</li> </ul>
6.	Pengelolaan pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada : Puskesmas Sidoarjo Jl. dr. Soetomo No. 14 Magersari Sidoarjo</li> <li>2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung melalui : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Telepon : (031) 8921956</li> <li>b. Email : puskesmassidoarjo@sidoarjokab.go.id</li> <li>c. Website : puskesmassidoarjo.sidoarjokab.go.id</li> <li>d. SMS/ WA : 0811-3322-225</li> <li>e. Instagram : @puskesmas_sidoarjo</li> </ol> </li> </ol>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>f. Facebook : Puskesmas Sidoarjo</li> <li>g. Google Review : Puskesmas Sidoarjo</li> <li>h. Kotak Saran Puskesmas Sidoarjo</li> </ul> <p>3. Kanal pengaduan SP4N-LAPOR</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. website www.lapor.go.id</li> <li>b. SMS melalui nomor 1708</li> <li>c. twitter @lapor1708</li> <li>d. aplikasi android/iOS : SP4N-LAPOR!</li> </ul>
<b>PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)</b>		
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15/KEP/M.PAN/5/2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan</li> <li>2. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat</li> <li>3. Peraturan Daerah Kabupaten Sidoarjo Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah</li> </ul>
2.	Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Kursi tunggu pasien</li> <li>2. Ruang pelayanan Terdapat ventilasi dan pencahayaan yang cukup</li> <li>3. Pendingin ruangan</li> <li>4. Kipas angin</li> <li>5. Air purifier dan hepa filter</li> <li>6. Meja dan kursi</li> <li>7. Peralatan medis pendukung</li> <li>8. Westafel untuk cuci tangan dan cuci alat</li> <li>9. Lemari arsip</li> <li>10. Tempat sampah medis dan non medis</li> <li>11. Komputer</li> <li>12. Printer</li> <li>13. Jaringan internet</li> <li>14. Sound system</li> <li>15. Set ATK</li> </ul>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter Umum : S1 Profesi Kedokteran Umum</li> <li>2. Perawat : DIII Keperawatan</li> <li>3. Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab serta santun;</li> <li>4. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer</li> </ul>
4.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan secara berjenjang oleh Penanggung jawab UKP dan Kepala Puskesmas</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh audit internal puskesmas</li> </ul>
5.	Jumlah Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter : 1 orang</li> <li>2. Perawat : 2 orang</li> </ul>

6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien dilayani oleh tenaga kesehatan sesuai dengan kompetensinya.</li> <li>2. Pasien dilayani sesuai dengan standar pelayanan dan SOP yang berlaku.</li> <li>3. Pasien dilayani oleh petugas yang ramah, cekatan, responsif, komunikatif, sopan dan santun.</li> <li>4. Pelayanan bebas dari pungli/suap/gratifikasi</li> </ol>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informasi tentang pemeriksaan pasien dijamin kerahasiaannya.</li> <li>2. Tidak terjadinya kesalahan prosedur tindakan medis dan keperawatan</li> </ol>
8.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Pertemuan Tinjauan Manajemen 3 kali dalam satu tahun</li> <li>2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan</li> <li>3. Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali</li> </ol>

PELAYANAN KESEHATAN IBU DAN KB		
NO.	KOMPONEN	URAIAN
<b>PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)</b>		
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien sudah terdaftar di loket pendaftaran</li> <li>2. Tersedianya rekam medis pasien</li> </ol>
2.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian</li> <li>2. Petugas mengecek kembali identitas pasien berdasarkan rekam medis</li> <li>3. Petugas melakukan anamnesa</li> <li>4. Petugas melakukan pemeriksaan fisik</li> <li>5. Petugas menyarankan pemeriksaan penunjang/ laboratorium dan imunisasi jika diperlukan</li> <li>6. Petugas melakukan tindakan jika diperlukan</li> <li>7. Petugas melakukan rujukan internal atau eksternal jika pasien memerlukan penanganan lebih lanjut</li> <li>8. Petugas memberikan konseling sesuai kebutuhan pasien</li> <li>9. Petugas memberikan resep terapi sesuai kebutuhan pasien</li> <li>10. Petugas mendokumentasikan pelayanan di rekam medis dan buku KIA</li> <li>11. Petugas mengarahkan pasien mengambil obat di apotek</li> </ol>
3.	Waktu Pelayanan	5-30 menit perpasien kecuali pasien membutuhkan rujukan internal
4.	Biaya	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pasien dengan BPJS/KIS/ASKES Sidoarjo : Gratis</li> <li>• Pasien Umum, sesuai dengan Peraturan Bupati Nomor 82 tahun 2020 tentang tarif layanan pada Puskesmas di Kabupaten Sidoarjo. <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemeriksaan kehamilan (Ante Natal Care) :50.000</li> <li>2. Pelayanan Kesehatan Ibu: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kesehatan pranikah (konseling): 25.000</li> <li>• Pelayanan Ibu Nifas: 25.000</li> <li>• CryoTherapy :250.000</li> <li>• Fiksasi PAP Smear :25.000</li> <li>• Pemeriksaan IVA (<i>Inspection Visual Asamasetat {test/see}</i>): 25.000</li> </ul> </li> <li>3. Konsultasi Reproduksi:10.000</li> <li>4. Suntik KB: 20.000</li> <li>5. Pelayanan IUD(tanpakomplikasi) <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pasang IUD:100.000</li> <li>• Lepas IUD:100.000</li> <li>• Kontrol IUD:10.000</li> </ul> </li> <li>6. Implant(tanpa komplikasi)</li> </ol> </li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pasang Implant:100.000</li> <li>• Lepas Implant :75.000</li> <li>• Kontrol Implant :5.000</li> </ul> <p>7. Pelayanan KB pil :5.000</p> <p>8. Pelayanan KB Kondom:5.000</p> <p>9. Pemeriksaan dan pengobatan efek samping KB:10.000</p> <p>10. Medis Operatif Wanita:400.000</p> <p>11. Medis Operatif Pria :300.000</p>
5.	Produk	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Konsultasi medis</li> <li>• Pemeriksaan fisik</li> <li>• Tindakan medis</li> <li>• Surat rujukan</li> <li>• Keterangan sehat calon pengantin wanita</li> <li>• Surat Keterangan Istirahat/Sakit</li> <li>• Surat Keterangan Berobat</li> </ul>
	Pengelolaan pengaduan	<p>1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada : Puskesmas Sidoarjo Jl. dr. Soetomo No. 14 Magersari Sidoarjo</p> <p>2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung melalui :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Telepon : (031) 8921956</li> <li>b. Email : puskesmassidoarjo@sidoarjokab.go.id</li> <li>c. Website : puskesmassidoarjo.sidoarjokab.go.id</li> <li>d. SMS/ WA : 0811-3322-225</li> <li>e. Instagram : @puskesmas_sidoarjo</li> <li>f. Facebook : Puskesmas Sidoarjo</li> <li>g. Google Review : Puskesmas Sidoarjo</li> <li>h. Kotak Saran Puskesmas Sidoarjo</li> </ul> <p>3. Kanal pengaduan SP4N-LAPOR</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. website www.lapor.go.id</li> <li>b. SMS melalui nomor 1708</li> <li>c. twitter @lapor1708</li> <li>d. aplikasi android/iOS : SP4N-LAPOR!</li> </ul>
<b>PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)</b>		
1.	Dasar Hukum	<p>1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15/KEP/M.PAN/5/2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan</p> <p>2. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat</p> <p>3. Peraturan Daerah Kabupaten Sidoarjo Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah</p>

2.	Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kursi tunggu pasien</li> <li>2. Ruang pelayanan terdapat ventilasi dan pencahayaan yang cukup</li> <li>3. Pendingin ruangan</li> <li>4. Air purifier dan hepa filter</li> <li>5. Meja dan kursi</li> <li>6. Peralatan medis pendukung</li> <li>7. Tempat Tidur pemeriksaan</li> <li>8. Meja Periksa Ginekologi dan kursi periksa</li> <li>9. Westafel</li> <li>10. 1 lemari arsip</li> <li>11. Tempat sampah medis dan non medis</li> <li>12. Komputer</li> <li>13. Printer</li> <li>14. Jaringan internet</li> <li>15. Sound system</li> <li>16. Set ATK</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bidan : DIII Kebidanan</li> <li>2. Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab serta santun;</li> <li>3. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer</li> </ol>
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan secara berjenjang oleh Penanggung jawab UKP dan Kepala Puskesmas</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh audit internal puskesmas</li> </ol>
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 2 (dua) orang bidan
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien dilayani oleh tenaga kesehatan sesuai dengan kompetensinya.</li> <li>2. Pasien dilayani sesuai dengan standar pelayanan dan SOP yang berlaku.</li> <li>3. Pasien dilayani oleh petugas yang ramah, cekatan, responsif, komunikatif, sopan dan santun.</li> <li>4. Pelayanan bebas dari pungli/suap/gratifikasi</li> </ol>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informasi tentang pemeriksaan pasien dijamin kerahasiaannya.</li> <li>2. Tidak terjadinya kesalahan identifikasi pasien.</li> <li>3. Tidak terjadinya kesalahan prosedur tindakan medis dan keperawatan</li> </ol>
8.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Pertemuan Tinjauan Manajemen 3 kali dalam satu tahun</li> </ol>

		<ol style="list-style-type: none"><li>2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan</li><li>3. Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali</li></ol>
--	--	--

<b>PELAYANAN ANAK DAN IMUNISASI</b>		
<b>NO.</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
<b>PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)</b>		
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien sudah terdaftar di loket pendaftaran</li> <li>2. Tersedianya rekam medis pasien</li> </ol>
2.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas melakukan pemanggilan pasien ke Ruang Pelayanan Anak dan Imunisasi</li> <li>2. Petugas melakukan pengkajian awal klinis di ruang Pelayanan Anak dan Imunisasi</li> <li>3. Jika anak membutuhkan Imunisasi dilakukan imunisasi sesuai kebutuhan dengan berpanduan buku KIA (Kesehatan Ibu dan Anak)</li> <li>4. Jika anak sakit maka dilakukan kajian berdasarkan panduan MTBS (Manajemen Terpadu Balita Sakit), kolaborasi dokter untuk pemberian terapi.</li> <li>5. Petugas melakukan pemeriksaan medis dan penegakan diagnosa.</li> <li>6. Petugas melakukan pemeriksaan penunjang (laboratorium atau konsultasi antar ruang pelayanan) bila diperlukan</li> <li>7. Petugas memberikan resep obat kepada pasien</li> <li>8. Petugas memberikan Konsultasi, Informasi dan Edukasi (KIE) yang benar dan mudah dipahami pasien.</li> </ol>
3.	Waktu Pelayanan	≤ 30 menit kecuali membutuhkan poin 6
4.	Biaya	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien dengan BPJS/KIS/ASKES Sidoarjo : Gratis</li> <li>2. Pasien Umum, sesuai dengan Peraturan Bupati Nomor 82 tahun 2020 tentang tarif layanan pada Puskesmas di Kabupaten Sidoarjo. Pemeriksaan Kes.Umum Rawat Jalan/ Lansia/ Bayi/ Anak : 20.000</li> <li>3. Belum termasuk biaya tindakan Tindik = Rp. 15.000</li> </ol>
5.	Produk	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pelayanan imunisasi</li> <li>• Pelayanan tindik bayi</li> <li>• Pelayanan balita sakit</li> <li>• Surat rujukan ke rumah sakit</li> </ul>
6.	Pengelolaan pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada : Puskesmas Sidoarjo Jl. dr. Soetomo No. 14 Magersari Sidoarjo</li> <li>2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung melalui :</li> </ol>



		<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Telepon : (031) 8921956</li> <li>b. Email : puskesmassidoarjo@sidoarjokab.go.id</li> <li>c. Website : puskesmassidoarjo.sidoarjokab.go.id</li> <li>d. SMS/ WA : 0811-3322-225</li> <li>e. Instagram : @puskesmas_sidoarjo</li> <li>f. Facebook : Puskesmas Sidoarjo</li> <li>g. Google Review : Puskesmas Sidoarjo</li> <li>h. Kotak Saran Puskesmas Sidoarjo</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>3. Kanal pengaduan SP4N-LAPOR <ul style="list-style-type: none"> <li>a. website www.lapor.go.id</li> <li>b. SMS melalui nomor 1708</li> <li>c. twitter @lapor1708</li> <li>d. aplikasi android/iOS : SP4N-LAPOR!</li> </ul> </li> </ul>
<b>PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)</b>		
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15/KEP/M.PAN/5/2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan</li> <li>2. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat</li> <li>3. Peraturan Daerah Kabupaten Sidoarjo Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah</li> </ul>
2.	Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Kursi tunggu</li> <li>2. Ruang pelayanan dengan pendingin ruangan</li> <li>3. Kipas angin</li> <li>4. Air purifier dan hepa filter</li> <li>5. Set ATK</li> <li>6. Komputer dan jaringan internet</li> <li>7. Printer</li> <li>8. Meubelair</li> <li>9. Bed pemeriksaan</li> <li>10. Peralatan medis pendukung</li> <li>11. Sound system</li> </ul>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter Umum : S1 Profesi Kedokteran Umum</li> <li>2. Bidan : DIII Kebidanan</li> <li>3. Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab serta santun;</li> <li>4. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer</li> </ul>
4.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan secara berjenjang oleh Penanggung jawab UKP dan Kepala Puskesmas</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh audit internal puskesmas</li> </ul>
5.	Jumlah Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter Umum : minimal 1 orang</li> <li>2. Bidan : minimal 1 orang</li> </ul>

6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien dilayani oleh tenaga kesehatan sesuai dengan kompetensinya.</li> <li>2. Pasien dilayani sesuai dengan standar pelayanan dan SOP yang berlaku.</li> <li>3. Pasien dilayani oleh petugas yang ramah, cekatan, responsif, komunikatif, sopan dan santun.</li> <li>4. Pelayanan bebas dari pungli/suap/gratifikasi</li> </ol>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak terjadinya kesalahan identifikasi pasien.</li> <li>2. Tidak terjadinya kesalahan prosedur tindakan medis dan keperawatan</li> <li>3. Pengurangan terjadinya resiko infeksi di puskesmas dengan 6 langkah cuci tangan</li> </ol>
8.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Pertemuan Tinjauan Manajemen 3 kali dalam satu tahun</li> <li>2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan</li> <li>3. Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali</li> </ol>

<b>PELAYANAN RUANG TINDAKAN DAN GAWAT DARURAT</b>		
<b>NO</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
<b>PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)</b>		
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien sudah terdaftar diloket pendaftaran</li> <li>2. Membawa rujukan internal untuk pasien yang berasal dari unit layanan lain</li> </ol>
2.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien datang sendiri atau dari rujukan antar ruang pemeriksaan dengan membawa form rujukan internal</li> <li>2. Petugas memilah kegawatdaruratan (triase : hijau, kuning, dan merah)</li> <li>3. Petugas melakukan penanganan/ tindakan medis</li> <li>4. Pengambilan obat</li> <li>5. Pasien Pulang/ rujuk jika diperlukan penanganan lanjut ke Rumah Sakit</li> </ol>
3.	Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Respon tindakan oleh petugas kurang dari 5 menit (zona merah dan kuning)</li> <li>2. Lama tindakan disesuaikan kondisi pasien</li> </ol>
4.	Biaya	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pasien dengan BPJS/ KIS/ ASKES Sidoarjo : Gratis</li> <li>- Pasien Umum, sesuai dengan Peraturan Bupati Nomor 82 tahun 2020 Tentang tarif layanan pada Puskesmas di Kabupaten Sidoarjo</li> </ul> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemeriksaan Kes. Dokter Umum rawat jalan di UGD:35.000</li> <li>2. Pelayanan Observasi &lt; 6 Jam : 30.000</li> <li>3. Pelayanan Tindakan Medik: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rawat Luka <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Rawat Luka Ringan:15.000</li> <li>○ Rawat Luka Besar:35.000</li> <li>○ Rawat luka combutio&lt;30%:40.000</li> <li>○ Rawat Luka ganggren: 50.000</li> </ul> </li> <li>• Hecting(jahit luka) <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Hecting 1-5 simpul :35.000</li> <li>○ Hecting &gt; 5 simpul (persimpul) :5.000</li> <li>○ Angkat jahitan :15.000</li> </ul> </li> <li>• Sirkumsisi I (khitan tanpa alat):150.000</li> <li>• Sirkumsisi II (khitan dengan alat):215.000</li> <li>• Ekstraksi kuku:50.000</li> <li>• Ekstraksi clavus:70.000</li> <li>• Ekstraksi corpus alienum non operatif:15.000</li> <li>• Ekstraksi corpus alienum mata :40.000</li> <li>• Ekstraksi corpus alienum telinga:40.000</li> <li>• Extraksi corpus alienu moperatif/ insisi:40.000</li> <li>• Ekstraksi lipoma :100.000</li> <li>• Extirpasi lipoma:60.000</li> </ul> </li> </ol>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ekstraksi serumen :15.000</li> <li>• Incisi abses : 25.000</li> <li>• Incisi atheroma :75.000</li> <li>• Injeksi pasien :15.000</li> <li>• Injeksi keloid : 20.000</li> <li>• Nebulizer/ pemakaian(tanpa obat) : 25.000</li> <li>• Pasang Kateter : 20.000</li> <li>• Lepas Kateter :10.000</li> <li>• Pasang Oksigen set : 5.000</li> <li>• Pemakaian Oksigen 2lt permenit/ jam: 15.000</li> <li>• Pasang infuse : 25.000</li> <li>• Lepas Infus : 10.000</li> <li>• Pasang spalk :25.000</li> <li>• Jahit Qorill Plasty(Dawir ): 25.000</li> <li>• Spoling : 15.000</li> <li>• Tampon epistaxis ringan : 10.000</li> <li>• Tampon epistaxis sedang : 15.000</li> <li>• Tindik Telinga : 15.000</li> <li>• Pasang Sonde : 20.000</li> <li>• Konsultasi/ Konseling Gizi : 10.000</li> <li>• Refraksi mata : 20.000</li> <li>• Pemeriksaan buta warna : 10.000</li> <li>• Memasukkan Obat lewat Dubur : 5.000</li> <li>• Visum et repertum korban hidup pemeriksaan luar : 25.0000</li> <li>• Cauterisasi cutaneus larva migrant : 60.000</li> <li>• Cross incise : 20.000</li> </ul>
5.	Produk	Pelayanan tindakan dan gawat darurat
6.	Pengelolaan pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada : Puskesmas Sidoarjo Jl. dr. Soetomo No. 14 Magersari Sidoarjo</li> <li>2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung melalui : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Telepon : (031) 8921956</li> <li>b. Email : puskesmassidoarjo@sidoarjokab.go.id</li> <li>c. Website : puskesmassidoarjo.sidoarjokab.go.id</li> <li>d. SMS/ WA : 0811-3322-225</li> <li>e. Instagram : @puskesmas_sidoarjo</li> <li>f. Facebook : Puskesmas Sidoarjo</li> <li>g. Google Review : Puskesmas Sidoarjo</li> <li>h. Kotak Saran Puskesmas Sidoarjo</li> </ol> </li> <li>3. Kanal pengaduan SP4N-LAPOR</li> </ol>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>a. website <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a></li> <li>b. SMS melalui nomor 1708</li> <li>c. twitter @lapor1708</li> <li>d. aplikasi android/iOS : SP4N-LAPOR!</li> </ul>
<b>PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)</b>		
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15/KEP/M.PAN/5/2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan</li> <li>2. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat</li> <li>3. Peraturan Daerah Kabupaten Sidoarjo Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah</li> </ul>
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang pelayanan Terdapat ventilasi dan pencahayaan yang cukup</li> <li>2. Pendingin ruangan</li> <li>3. Meja dan kursi</li> <li>4. Set medis pendukung</li> <li>5. Set tindakan medis/ gawat darurat</li> <li>6. Bed pemeriksaan</li> <li>7. Troli Alat</li> <li>8. Westafel untuk cuci tangan dan cuci alat</li> <li>9. Lemari</li> <li>10. Komputer</li> <li>11. Jaringan internet</li> <li>12. Sound system</li> <li>13. Set ATK</li> </ul>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter Umum : S1 Profesi Kedokteran Umum</li> <li>2. Perawat : DIII Keperawatan</li> </ul>
4.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan secara berjenjang oleh Penanggung jawab UKP dan Kepala Puskesmas</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh audit internal puskesmas</li> </ul>
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal dua orang petugas
6.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien dilayani oleh tenaga kesehatan sesuai dengan kompetensinya.</li> <li>2. Pasien dilayani sesuai dengan standar pelayanan dan SOP yang berlaku.</li> <li>3. Pasien dilayani oleh petugas yang ramah, cekatan, responsif, komunikatif, sopan dan santun.</li> <li>4. Pelayanan bebas dari pungli/suap/gratifikasi</li> </ul>

7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Informasi tentang pemeriksaan pasien dijamin kerahasiaannya.</li><li>2. Tidak terjadinya kesalahan prosedur tindakan medis dan keperawatan</li></ol>
8.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Pertemuan Tinjauan Manajemen 3 kali dalam satu tahun</li><li>2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan</li><li>3. Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali</li></ol>

<b>PELAYANAN LABORATORIUM</b>		
<b>PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)</b>		
<b>NO</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien sudah terdaftar diloket pendaftaran</li> <li>2. Membawa rujukan internal untuk pasien yang berasal dari unit layanan lain</li> </ol>
2.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter/Dokter Gigi/Bidan memberikan rujukan internal untuk pemeriksaan laboratorium</li> <li>2. Dokter/Dokter Gigi/Bidan mengarahkan pasien ke kasir terlebih dahulu, jika pasien tersebut merupakan pasien umum</li> <li>3. Analis kesehatan menerima blanko rujukan internal untuk pemeriksaan laboratorium dari Dokter/Dokter Gigi/Bidan</li> <li>4. Analis kesehatan melakukan validasi data pasien dan jenis pemeriksaan</li> <li>5. Analis kesehatan mengambil sampel pemeriksaan</li> <li>6. Analis kesehatan melakukan pemeriksaan sampel</li> <li>7. Analis kesehatan mencatat dan mengetik hasil pemeriksaan</li> <li>8. Analis kesehatan menyerahkan hasil pemeriksaan</li> </ol>
3.	Waktu Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ≤ 120 menit</li> <li>• Untuk pemeriksaan dahak BTA dan TCM membutuhkan waktu 1-3 hari</li> </ul>
4.	Biaya	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pasien Pasien dengan BPJS/ KIS/ ASKES SIDOARJO : Gratis</li> <li>• Pasien Umum, sesuai dengan Peraturan Bupati Nomor 82 tahun 2020 tentang tarif layanan pada Puskesmas di Kabupaten Sidoarjo</li> </ul> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. PEMERIKSAAN HEMATOLOGI <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pemeriksaan Darah Lengkap:40.000</li> <li>b. Pemeriksaan Hb:7.500</li> <li>c. Pemeriksaan Leukosit:10.000</li> <li>d. Pemeriksaan Hitung Differensial(Diff):10.000</li> <li>e. Pemeriksaan BBS(LajuEndap Darah):10.000</li> <li>f. Pemeriksaan Erytrosit:9.000</li> <li>g. Pemeriksaan Trombosit:7.500</li> <li>h. Pemeriksaan Widal:20.000</li> <li>i. Pemeriksaan PCV:8.000</li> <li>j. Pemeriksaan Billirubin Darah:20.000</li> <li>k. Pemeriksaan Urobilin Darah:14.000</li> <li>l. Pemeriksaan Golongan Darah:10.000</li> <li>m. Pemeriksaan Rhesus:10.000</li> </ol> </li> <li>2. PEMERIKSAAN URINALISA</li> </ol>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pemeriksaan Urine Lengkap:20.000</li> <li>b. Pemeriksaan Reduksi:8.000</li> <li>c. Pemeriksaan Albumin:8.000</li> <li>d. Pemeriksaan Urobilin Urine:9.000</li> <li>e. Pemeriksaan BilirubinUrine :9.000</li> <li>f. Pemeriksaan Sedimen:9.000</li> <li>g. Pemeriksaan Test Kehamilan (Stik):15.000</li> <li>h. Pemeriksaan Test Narkoba 6 parameter:102.000</li> <li>i. Pemeriksaan Test Narkoba 1 parameter:25.000</li> </ul> <p>3. PEMERIKSAAN KIMIA KLINIK</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pemeriksaan Kolesterol:20.000</li> <li>b. Pemeriksaan Trigliserida:20.000</li> <li>c. Pemeriksaan LDL:40.000</li> <li>d. Pemeriksaan HDL:40.000</li> <li>e. Pemeriksaan AsamUrat :20.000</li> <li>f. Pemeriksaan GulaDarah:12.000</li> <li>g. Pemeriksaan BUN:25.000</li> <li>h. Pemeriksaan Creatinin :25.000</li> <li>i. Pemeriksaan SGOT:20.000</li> <li>j. Pemeriksaan SGPT:20.000</li> </ul> <p>4. PEMERIKSAAN LAINNYA</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pemeriksaan HbsAg:35.000</li> <li>b. Pemeriksaan HbsAb:35.000</li> <li>c. Pemeriksaan Malaria:25.000</li> <li>d. Pemeriksaan Feases:15.000</li> <li>e. Pemeriksaan BTA:15.000</li> <li>f. Pewarnaan Gram:15.000</li> <li>g. Pemeriksaan HIV:100.000</li> <li>h. Pemeriksaan Rapid Test Covid –19:75.000</li> <li>i. Pemeriksaan Serologi Covid-19:75.000</li> </ul> <p>5. PAKET PEMERIKSAAN LABORATORIUM</p> <p>6. GDA, AsamUrat, Kolesterol Total, Trigliserid, LDL, HDL, SGPT, SGOT :182.000</p>
5.	Produk	Pemeriksaan laboratorium
6.	Pengelolaan pengaduan	<p>1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada : Puskesmas Sidoarjo Jl. dr. Soetomo No. 14 Magersari Sidoarjo</p> <p>2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung melalui :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Telepon : (031) 8921956</li> <li>b. Email : puskesmassidoarjo@sidoarjokab.go.id</li> <li>c. Website : puskesmassidoarjo.sidoarjokab.go.id</li> <li>d. SMS/ WA : 0811-3322-225</li> </ul>



		<ul style="list-style-type: none"> <li>e. Instagram : @puskesmas_sidoarjo</li> <li>f. Facebook : Puskesmas Sidoarjo</li> <li>g. Google Review : Puskesmas Sidoarjo</li> <li>h. Kotak Saran Puskesmas Sidoarjo</li> </ul> <p>3. Kanal pengaduan SP4N-LAPOR</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. website www.lapor.go.id</li> <li>b. SMS melalui nomor 1708</li> <li>c. twitter @lapor1708</li> <li>d. aplikasi android/iOS : SP4N-LAPOR!</li> </ul>
<b>PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)</b>		
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15/KEP/M.PAN/5/2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan</li> <li>2. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat</li> <li>3. Peraturan Daerah Kabupaten Sidoarjo Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah</li> </ul>
2.	Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang perawatan terdapat ventilasi dan pencahayaan yang cukup</li> <li>2. Pendingin ruangan</li> <li>3. Kursi tunggu pasien</li> <li>4. Meja dan kursi</li> <li>5. Peralatan laboratorium pendukung</li> <li>6. Meubelair</li> <li>7. Westafel untuk cuci tangan dan cuci alat</li> <li>8. Lemari</li> <li>9. Tempat sampah medis dan non medis</li> <li>10. Komputer</li> <li>11. Printer</li> <li>12. Jaringan internet</li> <li>13. Sound system</li> <li>14. Set ATK</li> </ul>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Analis : D III Analis Kesehatan</li> </ul>
4.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan secara berjenjang oleh Penanggung jawab UKP dan Kepala Puskesmas</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh audit internal puskesmas</li> </ul>
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 1 (satu) orang petugas
6.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien dilayani oleh tenaga kesehatan sesuai dengan kompetensinya.</li> <li>2. Pasien dilayani sesuai dengan standar pelayanan dan SOP yang berlaku.</li> </ul>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Pasien dilayani oleh petugas yang ramah, cekatan, responsif, komunikatif, sopan dan santun.</li> <li>4. Pelayanan bebas dari pungli/suap/gratifikasi</li> </ol>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informasi tentang pemeriksaan pasien dijamin kerahasiaannya.</li> <li>2. Tidak terjadinya kesalahan prosedur tindakan laboratorium</li> </ol>
8.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Pertemuan Tinjauan Manajemen 3 kali dalam satu tahun</li> <li>2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan</li> <li>3. Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali</li> </ol>

<b>PELAYANAN TB</b>		
<b>PENYAMPAIAN PELAYANAN (<i>SERVICE DELIVERY</i>)</b>		
<b>NO.</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien sudah terdaftar diloket pendaftaran</li> <li>2. Tersedia rekam medik pasien</li> </ol>
2.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian</li> <li>2. Petugas mengecek kembali identitas pasien berdasarkan rekam medis</li> <li>3. Petugas melakukan anamnesa</li> <li>4. Petugas melakukan pemeriksaan fisik</li> <li>5. Petugas melakukan pemeriksaan penunjang (laboratorium atau konsultasi antar ruang pelayanan) bila diperlukan</li> <li>6. Petugas memberikan edukasi terkait diagnose pasien</li> <li>7. Petugas meminta pasien mengambil obat bila mendapat resep</li> <li>8. Petugas memberikan rujukan jika diperlukan</li> </ol>
3.	Waktu Pelayanan	60 Menit
4.	Biaya	Gratis
5.	Produk	Layanan Pengobatan Penyakit TBC
6.	Pengelolaan pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada : Puskesmas Sidoarjo Jl. dr. Soetomo No. 14 Magersari Sidoarjo</li> <li>2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung melalui : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Telepon : (031) 8921956</li> <li>b. Email : puskesmassidoarjo@sidoarjokab.go.id</li> <li>c. Website : puskesmassidoarjo.sidoarjokab.go.id</li> <li>d. SMS/ WA : 0811-3322-225</li> <li>e. Instagram : @puskesmas_sidoarjo</li> <li>f. Facebook : Puskesmas Sidoarjo</li> <li>g. Google Review : Puskesmas Sidoarjo</li> <li>h. Kotak Saran Puskesmas Sidoarjo</li> </ol> </li> <li>3. Kanal pengaduan SP4N-LAPOR <ol style="list-style-type: none"> <li>a. website www.lapor.go.id</li> <li>b. SMS melalui nomor 1708</li> <li>c. twitter @lapor1708</li> <li>d. aplikasi android/iOS : SP4N-LAPOR!</li> </ol> </li> </ol>

<b>PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)</b>		
<b>NO.</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15/KEP/M.PAN/5/2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan</li> <li>2. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat</li> <li>3. Peraturan Daerah Kabupaten Sidoarjo Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah</li> </ol>
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang pelayanan terdapat ventilasi dan pencahayaan yang cukup</li> <li>2. Pendingin ruangan</li> <li>3. Exhaust</li> <li>4. Kursi tunggu pasien</li> <li>5. Peralatan medis pendukung</li> <li>6. Meja dan kursi</li> <li>7. Laptop dan jaringan internet</li> <li>8. Set ATK</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter / perawat <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Mampu melakukan konseling TB</li> <li>b. Memahami TB-DOTS</li> <li>c. Mampu melakukan PMO</li> </ol> </li> <li>2. Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab serta santun;</li> <li>3. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer</li> </ol>
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan secara berjenjang oleh Penanggung jawab UKP dan Kepala Puskesmas</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh audit internal puskesmas</li> </ol>
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 1 (satu) orang Petugas
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien dilayani oleh tenaga kesehatan sesuai dengan kompetensinya.</li> <li>2. Pasien dilayani sesuai dengan standar pelayanan dan SOP yang berlaku.</li> <li>3. Pasien dilayani oleh petugas yang ramah, cekatan, responsif, komunikatif, sopan dan santun.</li> <li>4. Pelayanan bebas dari pungli/suap/gratifikasi</li> </ol>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informasi tentang pemeriksaan pasien dijamin kerahasiaannya.</li> <li>2. Tidak terjadinya kesalahan prosedur tindakan medis dan keperawatan</li> </ol>
8.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Pertemuan Tinjauan Manajemen 3 kali dalam satu tahun</li> </ol>

		<ol style="list-style-type: none"><li>2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan</li><li>3. Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali</li></ol>
--	--	--

<b>PELAYANAN PDP/VCT</b>		
<b>PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)</b>		
<b>NO.</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien sudah terdaftar di loket pendaftaran</li> <li>2. Tersedianya rekam medis pasien</li> </ol>
2.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian</li> <li>2. Petugas mengecek kembali identitas pasien berdasarkan rekam medis</li> <li>3. Petugas melakukan anamnesa</li> <li>4. Petugas melakukan pemeriksaan fisik</li> <li>5. Petugas melakukan pemeriksaan penunjang bila diperlukan</li> <li>6. Petugas memberikan edukasi terkait diagnose pasien</li> <li>7. Petugas meminta pasien mengambil obat bila mendapat resep</li> <li>8. Petugas memberikan rujukan jika diperlukan</li> </ol>
3.	Waktu Pelayanan	60 Menit
4.	Biaya	Gratis
5.	Produk	Pelayanan pasien terkonfirmasi HIV yang meliputi perawatan, dukungan dan pengobatan HIV
6.	Pengelolaan pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada : Puskesmas Sidoarjo Jl. dr. Soetomo No. 14 Magersari Sidoarjo</li> <li>2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung melalui : <ol style="list-style-type: none"> <li>3. Telepon : (031) 8921956</li> <li>4. Email : puskesmassidoarjo@sidoarjokab.go.id</li> <li>5. Website : puskesmassidoarjo.sidoarjokab.go.id</li> <li>6. SMS/ WA : 0811-3322-225</li> <li>7. Instagram : @puskesmas_sidoarjo</li> <li>8. Facebook : Puskesmas Sidoarjo</li> <li>9. Google Review : Puskesmas Sidoarjo</li> <li>10. Kotak Saran Puskesmas Sidoarjo</li> </ol> </li> <li>11. Kanal pengaduan SP4N-LAPOR <ol style="list-style-type: none"> <li>12. website www.lapor.go.id</li> <li>13. SMS melalui nomor 1708</li> <li>14. twitter @lapor1708</li> <li>15. aplikasi android/iOS : SP4N-LAPOR!</li> </ol> </li> </ol>
<b>PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)</b>		
1.	Dasar Hukum	1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15/KEP/M.PAN/5/2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan

		<ul style="list-style-type: none"> <li>2. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat</li> <li>3. Peraturan Daerah Kabupaten Sidoarjo Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah</li> </ul>
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>5. Ruang pelayanan terdapat ventilasi dan pencahayaan yang cukup</li> <li>6. Pendingin ruangan</li> <li>7. Kursi tunggu pasien</li> <li>8. Peralatan medis pendukung</li> <li>9. Meja dan kursi</li> <li>10. Laptop dan jaringan internet</li> <li>11. Mebeulair</li> <li>12. Set ATK</li> </ul>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter Umum : S1 Profesi Kedokteran Umum, sudah mengikuti pelatihan konselor/PDP HIV</li> <li>2. Perawat : DIII Keperawatan, sudah mengikuti pelatihan konselor/PDP HIV</li> <li>3. Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab serta santun;</li> <li>4. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer</li> </ul>
4.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan secara berjenjang oleh Penanggung jawab UKP dan Kepala Puskesmas</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh audit internal puskesmas</li> </ul>
5.	Jumlah Pelaksana	<p>Minimal</p> <p>Dokter : 1 orang</p> <p>Perawat : 1 orang</p>
6.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien dilayani oleh tenaga kesehatan sesuai dengan kompetensinya.</li> <li>2. Pasien dilayani sesuai dengan standar pelayanan dan SOP yang berlaku.</li> <li>3. Pasien dilayani oleh petugas yang ramah, cekatan, responsif, komunikatif, sopan dan santun.</li> <li>4. Pelayanan bebas dari pungli/suap/gratifikasi</li> </ul>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Informasi tentang pemeriksaan pasien dijamin kerahasiaannya.</li> <li>2. Tidak terjadinya kesalahan prosedur tindakan medis dan keperawatan</li> </ul>
8.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Pertemuan Tinjauan Manajemen 3 kali dalam satu tahun</li> <li>2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan</li> </ul>

		3. Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali
--	--	--



<b>KESEHATAN JIWA</b>		
<b>PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)</b>		
<b>NO.</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
1.	Persyaratan	3. Pasien sudah terdaftar di loket pendaftaran 4. Tersedianya rekam medis pasien
2.	Prosedur	1. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian 2. Petugas mengecek kembali identitas pasien berdasarkan rekam medis 3. Petugas melakukan anamnesa 4. Petugas melakukan pemeriksaan fisik 5. Petugas memberikan surat rujukan apabila pasien memerlukan penanganan lebih lanjut di Dokter Spesialis Jiwa 6. Petugas memberikan konsultasi, informasi dan edukasi yang dibutuhkan pasien dan atau keluarga pasien 7. Petugas meminta pasien mengambil obat bila mendapat resep
3.	Waktu Pelayanan	60 Menit
4.	Biaya	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pasien dengan BPJS/KIS/ASKES Sidoarjo : Gratis</li> <li>• Pasien Umum, sesuai dengan Peraturan Bupati Nomor 82 tahun 2020 tentang tarif layanan pada Puskesmas di Kabupaten Sidoarjo. Pemeriksaan Kes.Umum Rawat Jalan/ Lansia/ Bayi/ Anak : 20.000</li> </ul>
5.	Produk	1. Anamnesa / wawancara / konsultasi 2. Pemeriksaan tanda-tanda vital 3. Pemeriksaan Dokter 4. Resep Obat 5. Rujukan bila diperlukan
6.	Pengelolaan pengaduan	1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada : Puskesmas Sidoarjo Jl. dr. Soetomo No. 14 Magersari Sidoarjo 2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung melalui : a. Telepon : (031) 8921956 b. Email : puskesmassidoarjo@sidoarjokab.go.id c. Website : puskesmassidoarjo.sidoarjokab.go.id d. SMS/ WA : 0811-3322-225 e. Instagram : @puskesmas_sidoarjo f. Facebook : Puskesmas Sidoarjo g. Google Review : Puskesmas Sidoarjo h. Kotak Saran Puskesmas Sidoarjo 3. Kanal pengaduan SP4N-LAPOR

		<ul style="list-style-type: none"> <li>a. website <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a></li> <li>b. SMS melalui nomor 1708</li> <li>c. twitter @lapor1708</li> <li>d. aplikasi android/iOS : SP4N-LAPOR!</li> </ul>
<b>PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)</b>		
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15/KEP/M.PAN/5/2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan</li> <li>2. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat</li> <li>3. Peraturan Daerah Kabupaten Sidoarjo Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah</li> </ul>
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang pelayanan terdapat ventilasi dan pencahayaan yang cukup</li> <li>2. Pendingin ruangan</li> <li>3. Kursi tunggu pasien</li> <li>4. Peralatan medis pendukung</li> <li>5. Meja dan kursi</li> <li>6. Komputer dan jaringan internet</li> <li>7. Mebeulair</li> <li>8. Set ATK</li> </ul>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter Umum : S1 Profesi Kedokteran Umum</li> <li>2. Perawat : DIII Keperawatan</li> <li>3. Bidan : DIII Kebidanan</li> </ul>
4.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>3. Dilakukan secara berjenjang oleh Penanggung jawab UKP dan Kepala Puskesmas</li> <li>4. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh audit internal puskesmas</li> </ul>
5.	Jumlah Pelaksana	<p>Minimal</p> <p>Dokter : 1 orang</p> <p>Perawat/Bidan : 1 orang</p>
6.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>5. Pasien dilayani oleh tenaga kesehatan sesuai dengan kompetensinya.</li> <li>6. Pasien dilayani sesuai dengan standar pelayanan dan SOP yang berlaku.</li> <li>7. Pasien dilayani oleh petugas yang ramah, cekatan, responsif, komunikatif, sopan dan santun.</li> <li>8. Pelayanan bebas dari pungli/suap/gratifikasi</li> </ul>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>3. Informasi tentang pemeriksaan pasien dijamin kerahasiaannya.</li> <li>4. Tidak terjadinya kesalahan prosedur tindakan medis dan keperawatan</li> </ul>

8.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>4. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Pertemuan Tinjauan Manajemen 3 kali dalam satu tahun</li><li>5. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan</li><li>6. Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali</li></ol>
----	----------------------------	--

<b>KONSULTASI DAN PENGADUAN</b>		
<b>PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)</b>		
<b>NO.</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
1.	Persyaratan	Memiliki KTP atau kartu identitas
2.	Prosedur	<p>16. Tim Penanganan Pengaduan menerima pertanyaan atau keluhan dari pelanggan.</p> <p>17. Tim Penanganan Pengaduan mencatat identitas pelanggan.</p> <p>18. Tim Penanganan Pengaduan menindaklanjuti pertanyaan atau keluhan pelanggan.</p> <p>19. Tim Penanganan Pengaduan mencatatkan pada dokumen rekapitulasi konsultasi dan pengaduan.</p>
3.	Waktu Pelayanan	≤ 3 hari kerja
4.	Biaya	Gratis
5.	Produk	Penanganan Pertanyaan atau Keluhan Pelanggan
6.	Pengelolaan pengaduan	<p>1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada : Puskesmas Sidoarjo Jl. dr. Soetomo No. 14 Magersari Sidoarjo</p> <p>2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung melalui :</p> <p>a. Telepon : (031) 8921956</p> <p>b. Email : puskesmassidoarjo@sidoarjokab.go.id</p> <p>c. Website : puskesmassidoarjo.sidoarjokab.go.id</p> <p>d. SMS/ WA : 0811-3322-225</p> <p>e. Instagram : @puskesmas_sidoarjo</p> <p>f. Facebook : Puskesmas Sidoarjo</p> <p>g. Google Review : Puskesmas Sidoarjo</p> <p>h. Kotak Saran Puskesmas Sidoarjo</p> <p>3. Kanal pengaduan SP4N-LAPOR</p> <p>a. website www.lapor.go.id</p> <p>b. SMS melalui nomor 1708</p> <p>c. twitter @lapor1708</p> <p>d. aplikasi android/iOS : SP4N-LAPOR!</p>
<b>PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)</b>		
1.	Dasar Hukum	<p>1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15/KEP/M.PAN/5/2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan</p> <p>2. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat</p> <p>3. Peraturan Daerah Kabupaten Sidoarjo Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah</p>

2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Meja dan kursi</li> <li>2. Set ATK</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pegawai yang memiliki kemampuan komunikasi yang baik</li> <li>2. Pegawai yang memahami alur pelayanan penanganan pengaduan</li> <li>3. Pegawai merupakan anggota Tim Penanganan Pengaduan yang disahkan melalui Surat Keputusan Kepala Puskesmas</li> </ol>
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>5. Dilakukan secara berjenjang oleh Penanggung Jawab Mutu dan Kepala Puskesmas</li> <li>6. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh audit internal puskesmas</li> </ol>
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 1 petugas penanganan pengaduan
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelapor dilayani oleh petugas yang kompeten</li> <li>2. Pasien dilayani sesuai dengan standar pelayanan dan SOP yang berlaku.</li> <li>3. Pasien dilayani oleh petugas yang ramah, cekatan, responsif, komunikatif, sopan dan santun.</li> <li>4. Pelayanan bebas dari pungli/suap/gratifikasi</li> </ol>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identitas pelapor dijamin kerahasiannya.</li> <li>2. Tidak ada diskriminasi pelayanan terhadap pelapor pasca pengaduan.</li> </ol>
8.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Pertemuan Tinjauan Manajemen 3 kali dalam satu tahun</li> <li>2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan</li> <li>3. Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali</li> </ol>