



# DINAS KESEHATAN KABUPATEN FAKFAK PUSKESMAS SEKBAN

Jl. Yos Sudarso Kampung Sekban Distrik Pariwari Kabupaten Fakfak, email : puskesmas\_pariwari@yahoo.com

## KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS SEKBAN

NOMOR : 188/ 008 /SK- STLYNN/2022

### TENTANG

STANDAR PELAYANAN PUBLIK PUSKESMAS SEKBAN TAHUN 2022

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA PUSKESMAS SEKBAN

Menimbang :	<ol style="list-style-type: none"><li>a. Bahwa dalam rangka memberikan kepastian penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, diperlukan standar pelayanan;</li><li>b. Bahwa untuk maksud pada huruf a, standar pelayanan public puskesmas Sekban ditetapkan dengan Keputusan Kepala Puskesmas Sekban;</li></ol>
Mengingat :	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;</li><li>2. Undang undang Nomor 28 tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan bebas korupsi kolusi dan nepotisme;</li><li>3. Undang undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang Undang Nomor 3 tahun 2005 tentang Perubahan atas Undang Undang No 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah;</li><li>4. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/m. PAN/7/2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan</li><li>5. Pelayanan Publik;</li><li>Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No Per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik;</li></ol>
MEMUTUSKAN :	

Menetapkan		
Kesatu	:	Standar Pelayanan Publik pada Puskesmas Sekban sebagai Pedoman dalam memberikan pelayanan kepada publik;
Kedua	:	Standar Pelayanan public pada Puskesmas Sekban disusun dengan sistematika sebagai berikut : <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pendahuluan <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Visi</li> <li>b. Misi</li> <li>c. Tupoksi</li> <li>d. Jenis Pelayanan</li> </ol> </li> <li>2. Standar Pelayanan <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Jenis Pelayanan</li> <li>b. Persyaratan Pelayanan</li> <li>c. Biaya / Tarif Pelayanan</li> <li>d. Waktu Penyelesaian Pelayanan</li> <li>e. Produk Pelayanan</li> <li>f. Prosedur pelayanan</li> <li>g. Kompetensi Petugas</li> <li>h. Sarana dan Prasarana</li> <li>i. Petugas yang menangani fungsi</li> <li>j. Pelayanan Informasi Publik</li> <li>k. Penanganan Pengaduan</li> </ol> </li> <li>3. Penutup</li> </ol>
Ketiga	:	Uraian secara rinci standar pelayanan public sebagaimana dimaksud pada DIKTUM KEDUA, dimuat dalam lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Keputusan
Keempat	:	KepalaPuskesmas Sekban; Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan : SEKBAN  
di

Pada : 4 JANUARI  
tanggal 2022

KEPALA PUSKESMAS SEKBAN

ABDUL MANAF BATIGIN

LAMPIRAN : 1  
NOMOR : 188/ 008 /SK- STLYNN/2022

TENTANG : STANDAR PELAYANAN  
PUBLIK PUSKESMAS  
SEKBAN TAHUN 2022

STANDAR PELAYANAN PUBLIK PUSKESMAS SEKBAN

A. PENDAHULUAN

1. Visi : Mewujudkan Puskesmas dengan pelayanan bermutu dan mandiri menuju masyarakat Pariwari yang sehat
2. Misi :
  - a. Mewujudkan pelayanan kesehatan yang bermutu, professional merata dan terjangkau oleh masyarakat
  - b. mewujudkan derajat kesehatan yang optimal dan mendorong masyarakat mandiri untuk berperilaku sehat

3. Tupoksi

Dalam menjalankan fungsinya Tugas Pokok yang harus dijalankan Puskesmas sebagai ujung tombak pembangunan kesehatan adalah menjalankan program pokok

:

1. Promosi Kesehatan
  2. Upaya Penyehatan Lingkungan
  3. Upaya perbaikan Gizi
  4. Upaya Kesehatan Ibu dan Anak
  5. Keluarga Berencana
  6. Pencegahan dan Pemberantasan Penyakit Menular
  7. Pengobatan
4. Jenis jenis Pelayanan
- Jenis jenis pelayanan yang menjadi kewenangan dan tupoksi Puskesmas Sekban meliputi Pelayanan Administrasi dan Pelayanan Kesehatan terdiri dari :
1. Rawat Jalan : Poli Umum, Poli KIA/KB, Ruang Imunisasi, Poli Gigi, Poli Kusta, Poli Tb, Pelayanan Konseling HIV-Aids, Konsultasi Gizi, Poli Malaria, MTBS (Manajemen Terpadu Balita Sehat Sakit), Ruang Sanitasi, Rumah Tunggu Kelahiran
  2. Persalinan Normal pada Ruang Bersalin Puskesmas
  3. Pelayanan Administratif
  4. Laboratorium

B. STANDAR PELAYANAN

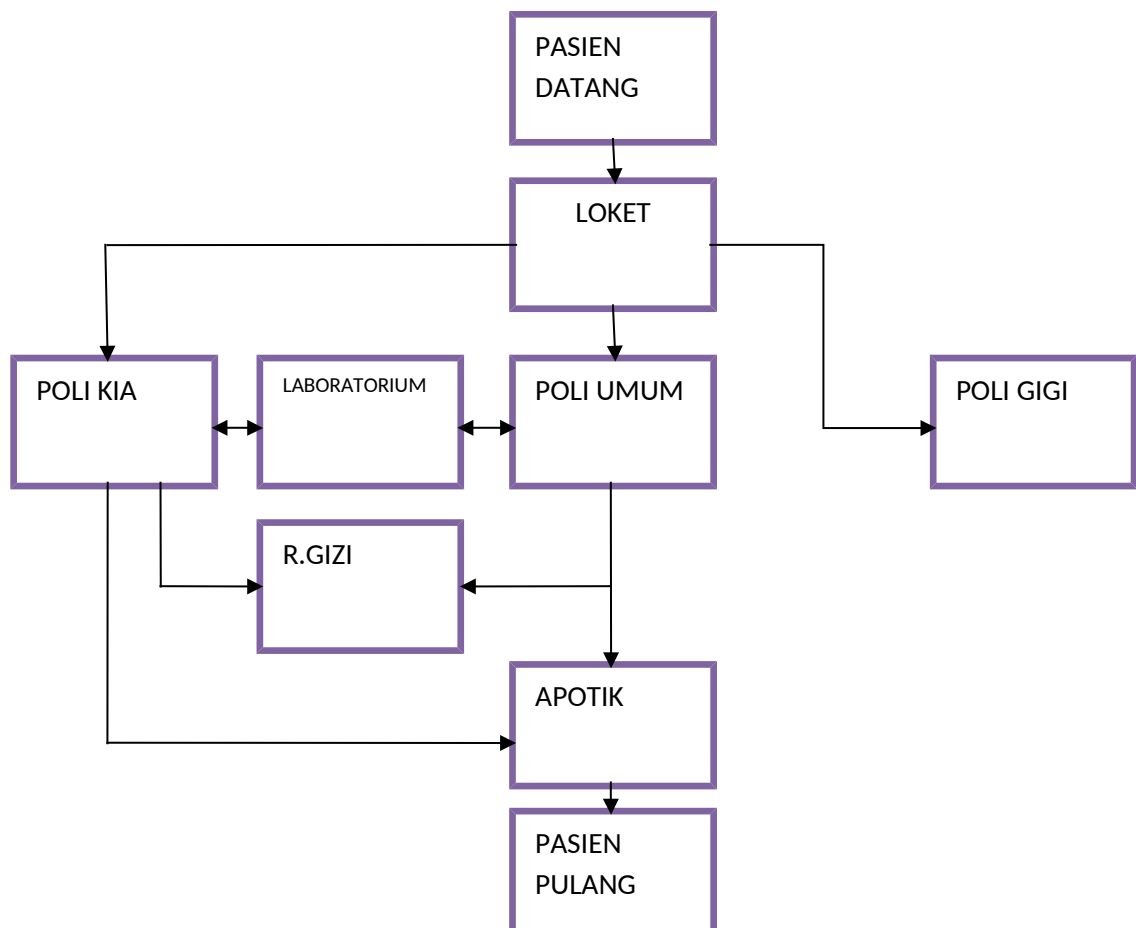
1. Pelayanan Rawat Jalan

- a. Jenis Pelayanan : Pelayanan jasa berupa pemeriksaan kesehatan, pengobatan, dan konsultasi kesehatan
- b. Jam Kerja : Pelayanan Rawat Jalan di mulai dari pendaftaran pasien di loket.
- Loket pendaftaran Rawat Jalan :
- Senin – Kamis : 08.00 WIT s/d 11.30 WIT
  - Jumat : 08.00 s/d 10.30 WIT
  - Sabtu : 08.00 WIT s/d 11.00 WIT
- c. Persyaratan Pelayanan :
- Membawa kartu berobat untuk pasien umum bagi yang sudah pernah berobat di puskesmas Sekban
  - Membawa Kartu Indonesia Sehat (KIS) bagi peserta KIS
  - Membawa KTP bagi pasien baru
- d. Biaya / Tarif Pelayanan
- Untuk pasien peserta JKN KIS : Gratis
  - Untuk pasien Umum membayar karcis retribusi sesuai harga yang tertera Rp. 10.000,-
- e. Waktu Penyelesaian Pelayanan
1. Loket : 5 menit
  2. Poli Umum :
  3. Poli KIA :
  4. Poli Gigi :
  5. Apotek  
Resep tanpa Puyer 3 menit  
Resep dengan Puyer 10 – 60 menit
  6. Laboratorium : 10 – 60 menit
- f. Produk Pelayanan  
Jasa Pelayanan Kesehatan
- g. Prosedur Pelayanan
- Pasien datang langsung mendaftarkan diri di Loket pendaftaran  
Bagi yang belum pernah berkunjung ke Puskesmas Sekban (Kunjungan Baru),mendaftarkan diri dengan menyampaikan data nama, umur, alamat, nam KK, keperluan, ke Petugas Loket dengan membayar karcis retribusi kemudian petugas akan melakukan pengisian identitas pada kartu berobat

dan pengisian formulir rekam medik lembar pertama. Kemudian petugas akan mengarahkan pasien ke ruang pelayanan yang di tuju.

Bagi yang sudah pernah berkunjung (Kunjungan Lama) dapat langsung mendaftarkan diri pada loket, kemudian dicarikan map rekam mediknya ( personal foldernya), dan kemudian dapat langsung mendapatkan pelayanan pada ruangan yang di tuju.

- Di Poli, pasien akan mendapatkan pelayanan yang diinginkan sesuai standar. Setelah pasien mendapatkan pemeriksaan, pengobatan dan konseling pasien bisa menuju apotik untuk mengambil obat kemudian pulang.
- Sementara pelayanan pada Poli berlangsung , sesuai keperluan pasien, pasien bisa di rujuk ke Laboratorium, Ruang Konseling Gizi, dll. Ada beberapa tindakan medis pada pasien yang dikenakan biaya tindakan sesuai perbup dan dapat di bayar pada bagian Kasir.
- **ALUR PELAYANAN RAWAT JALAN**



h. Kompetensi Petugas

Pasien / Klien di tangani oleh Petugas sesuai bidangnya. Loker dan kasir di tangani oleh petugas administrasi dan di bantu beberapa orang perawat. Poli KIA di tangani oleh bidan. Poli umum ditangani oleh Perawat. Poli Gigi di tangani oleh Perawat Gigi. Apotik ditangani oleh Apoteker dan Petugas Pembantu Kefarmasian Masing masing Poli dalam melaksanakan tugasnya berkolaborasi dengan Dokter.

i. Sarana dan Pra sarana

- Meja
- Kursi
- Komputer
- Alat Medis
- Obat Obatan Habis Pakai
- Bed Pasien
- Printer untuk fisik Rujukan online

j. Pelayanan Informasi Publik

Petugas yang menangani Informasi Publik di laksanakan oleh 1 orang Staf Puskesmas Sekban.

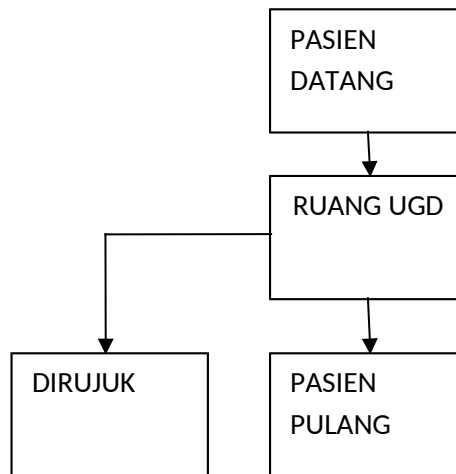
k. Penanganan Pengaduan

Penanganan pengaduan di tangani oleh satu orang staf Puskesmas Sekban.

2. Pelayanan UGD ( Ruang Tindakan)

- a. Jenis Pelayanan : Pelayanan jasa kesehatan berupa penanganan kasus kegawat daruratan
- b. Jam Pelayanan : selama jam pelayanan puskesmas
- c. Persyaratan Pelayanan :
1. Untuk pasien umum dan JKN tidak ada persyaratan untuk mendapatkan pelayanan
- d. Waktu Penyelesaian Pelayanan : Sesuai Kasus
- e. Produk pelayanan : Jasa Kesehatan kasus kegawat daruratan
- f. Prosedur pengajuan Pelayanan
- Pasien datang / diantar ke Puskesmas Sekban untuk dilakukan pemeriksaan dan segera mendapatkan pelayanan kesehatan (tindakan ringan dan sedang ) sesuai keluhan / kondisi kesehatannya.
- g. Prosedur Proses Penyelesaian Pelayanan

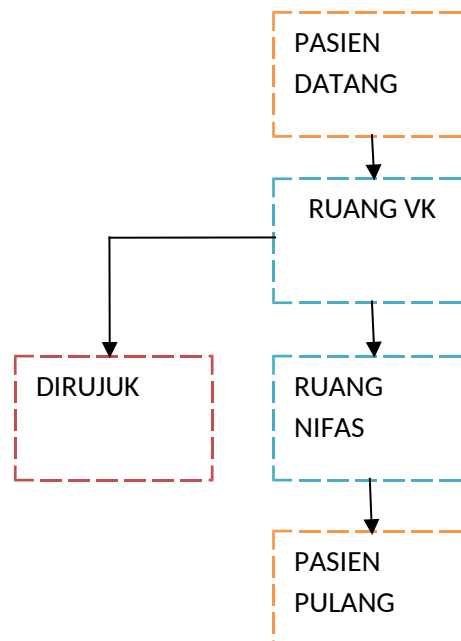
- Pasien datang langsung masuk ke Ruang Tindakan (UGD) untuk dilakukan pemeriksaan, kemudian identitas pasien di data dan di masukkan ke Formulir Rekam Medik pasien. Setelah itu dilakukan pemeriksaan yang cermat, cepat, tepat , kemudian ditentukan apakah Pasien bisa diijinkan pulang dengan obat yang tersedia di puskesmas atau perlu di rujuk ke RSUD Kabupaten Fakkaf.
- **ALUR PELAYANAN UGD**



- h. Kompetensi Petugas  
Petugas yang melayani UGD adalah Dokter dan Perawat.
  - i. Sarana dan Prasarana
    1. Obat Habis Pakai
    2. Bed Pasien
    3. Alat Medis
    4. Ruang Tindakan
    5. Status Penderita
    6. Komputer dan Print untuk rujukan.
  - j. Pelayanan Informasi Publik  
Petugas yang menangani Informasi Publik di laksanakan oleh 1 orang Staf Puskesmas Sekban.
  - k. Penanganan Pengaduan  
Penanganan pengaduan di tangani oleh satu orang staf Puskesmas Sekban.
3. Pelayanan Persalinan Normal
- a. Jenis pelayanan : Pelayanan jasa kesehatan berupa penanganan Persalinan Normal
  - b. Jam Pelayanan : 24 Jam
  - c. Persyaratan Pelayanan



- Untuk pasien umum tidak ada persyaratan untuk mendapatkan pelayanan persalinan
  - Untuk pasien jamkesmas, untuk mendapatkan pelayanan Persalinan harus menyerahkan fotocopy KIS bila tidak mempunyai KIS cukup dengan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) dari Kepala Desa.
- d. Biaya / Tarif Persalinan Normal : Rp. 1.700.000,-
- e. Waktu Penyelesaian Pelayanan : Menyesuaikan Kasus
- f. Produk Pelayanan : berupa Persalinan secara Normal
- g. Prosedur Pengajuan Pelayanan :
- Pasien datang ke Puskesmas Sekban untuk mendaftarkan identitasnya dan dilakukan pemeriksaan untuk mengetahui kondisi kehamilan dan kesehatannya.
- h. Prosedur Proses Penyelesaian Pelayanan
- Pasien yaitu Ibu yang hendak melahirkan di antar dan langsung masuk ke Ruang Bersalin Puskesmas untuk dilakukan pemeriksaan secara cermat dan tepat oleh bidan, kemudian identitas Pasien di data dan di masukkan ke Formulir Rekam Medik pasien. Kemudian pemasangan infus dilakukan dan Bidan menentukan langkah langkah selanjutnya dalam membantu persalinan. Berbeda dengan Poned, pada pelayanan persalinan normal jarang ditemukan penyulit di bidang kebidanan.
  - ALUR PELAYANAN PERSALINAN NORMAL



- i. Kompetensi petugas

Petugas yang melayani Persalinan Normal adalah Bidan.

j. Sarana dan Prasarana

1. Obat Habis Pakai
2. Bed Obgyn
3. Alat Medis
4. Ruang Bersalin Puskesmas ( Ruang VK dan ruang Nifas)
5. Status Pasien

k. Pelayanan Informasi Publik

Petugas yang menangani Informasi Publik di laksanakan oleh 1 orang Staf Puskesmas Sekban.

l. Penanganan Pengaduan

Penanganan pengaduan di tangani oleh satu orang staf Puskesmas Sekban.

4. Pelayanan Administrasi

a. Jenis Pelayanan : Pelayanan Administratif berupa Permohonan Surat Keterangan Sehat/Sakit beserta legalisir

b. Jam Pelayanan : Sesuai Jam Pelayanan Puskesmas

c. Persyaratan pelayanan : Pemohon diwajibkan membawa identitas diri berupa  
KTP

d. Biaya :

1. Surat Keterangan Sehat : Rp. 50.000,-
2. Surat Keterangan Sakit : Gratis
3. Legalisir : Gratis

e. Waktu Penyelesaian Pelayanan : 15 menit

f. Produk pelayanan : Berupa Surat Keterangan Sehat dan Surat Keterangan Sakit serta legalisirnya.

g. Prosedur Pengajuan Pelayanan

1. Untuk permohonan Surat Keterangan Sehat dan Surat Keterangan Sakit :

Pemohon datang ke Puskesmas Sekban untuk mendaftarkan identitasnya dan dilakukan pemeriksaan kesehatan pada poli umum. Hasil pemeriksaan akan di catat di formulir Surat Keterangan kemudian Surat akan di cetak dan didokumentasikan pada bagian Tata Usaha Puskesmas lalu di tanda tangani oleh dokter.

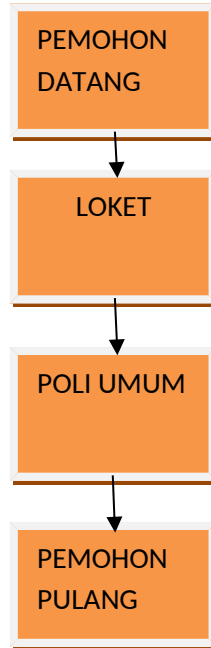
2. Untuk Permohonan Legalisir :

Pemohon datang ke Puskesmas Sekban dengan membawa Surat Keterangan Sehat/ Sakit yang asli beserta fotocopy langsung menuju ruang

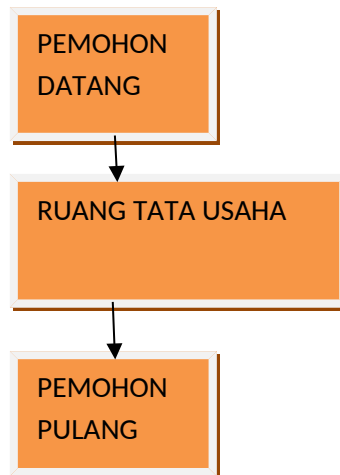
Tata Usaha untuk mendapat legalisir yang di tanda tangani oleh Kepala Puskesmas atau staf Tata Usaha.

h. Prosedur Proses Penyelesaian Pelayanan

➤ SURAT KETERANGAN SEHAT/ SAKIT



➤ LEGALISIR



i. Kompetensi petugas

Petugas yang melayani Permohonan Surat Keterangan Sehat / Sakit : Petugas Administrasi, perawat dan Dokter.

Petugas yang melayani Permohonan legalisir adalah Petugas Tata Usaha Puskesmas.

j. Sarana dan Prasarana

- Komputer
- Meja
- Kursi
- Balanko Surat Keterangan Sakit / Sehat
- Stempel

k. Pelayanan Informasi Publik

Petugas yang menangani Informasi Publik di laksanakan oleh 1 orang Staf Puskesmas Sekban.

l. Penanganan Pengaduan

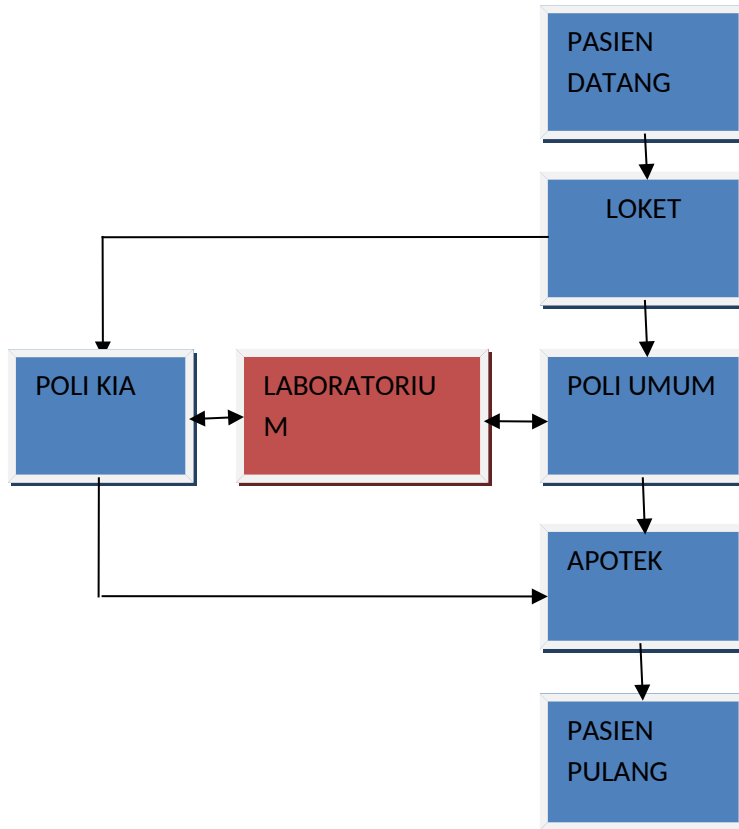
Penanganan pengaduan di tangani oleh satu orang staf Puskesmas Sekban.

5. Pelayanan Laboratorium

- a. Jenis Pelayanan : Pelayanan Jasa berupa pemeriksaan kesehatan dengan memeriksa specimen
- b. Jam Pelayanan : Sesuai Jam Pelayanan Puskesmas
- c. Persyaratan pelayanan : Pasien membawa Formulir pemeriksaan Laboratorium dari Poli.
- d. Biaya :
  1. Untuk pasien Jkn, seluruh pemeriksaan laboratorium gratis
  2. Untuk Pasien umum, pembayaran pemeriksaan Laboratorium sesuai nominal pada bagian kasir.
- e. Waktu Penyelesaian Pelayanan :  
Sesuai Jenis Pemeriksaan
- f. Produk Pelayanan : Jasa Pelayanan Kesehatan
- g. Prosedur Pelayanan : Pasien datang lalu mendaftarkan diri di loket pendaftaran dan membayar retribusi , kemudian di lakukan pemeriksaan pada poli, bila hasil pemeriksaan menunjukkan indikasi yang perlu dilakukan pemeriksaan Laboratorium, petugas akan merekomendasikan untuk melanjutkan pemeriksaan di laboratorium puskesmas. Setelah dilakukan pemeriksaan di Laboratorium, petugas Laboratorium memberikan hasil pemeriksaan di laboratorium untuk di analisa dan dilakukan terapi pengobatan di poli yang merujuk.

h. Prosedur Proses Penyelesaian Pelayanan

➤ ALUR PELAYANAN LABORATORIUM



i. Kompetensi petugas

Laboratorium Puskesmas Sekban ditangani oleh tenaga yang berkompeten yaitu Analis Laboratorium Kesehatan.

j. Sarana dan Prasarana

- o Meja
- o Kursi
- o Alat Laboratorium
- o Reagen
- o Bahan Habis Pakai
- o ATK

k. Pelayanan Informasi Publik

Petugas yang menangani Informasi Publik di laksanakan oleh 1 orang Staf Puskesmas Sekban.

l. Penanganan Pengaduan

Penanganan pengaduan di tangani oleh satu orang staf Puskesmas Sekban.

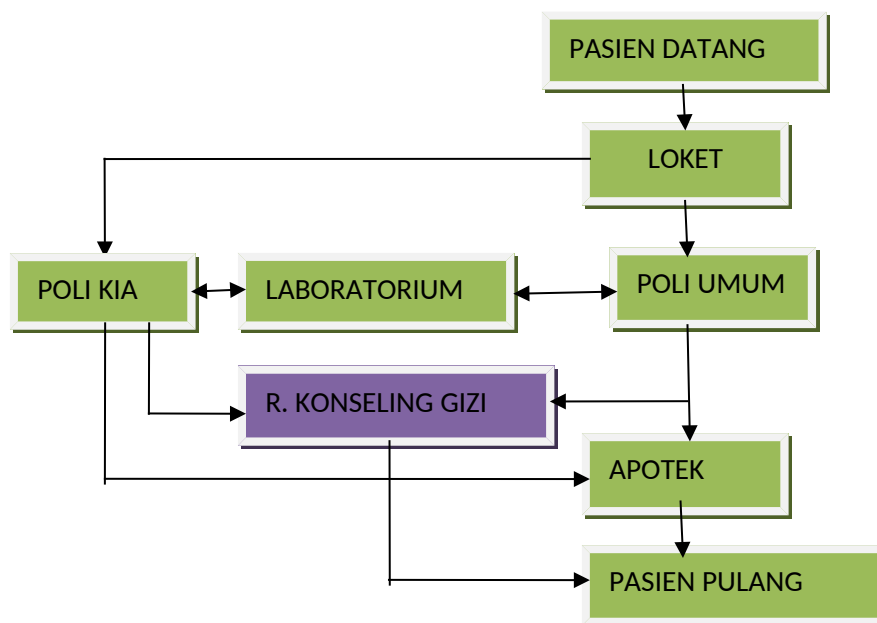
6. Pelayanan Ruang Konseling Gizi

- a. Jenis Pelayanan : pelayanan jasa berupa pemeriksaan Status Gizi dan Konseling
- b. Jam Pelayanan : Sesuai Jam Pelayanan Puskesmas
- c. Pesyaratan Pelayanan
  - 1. Membawa kartu berobat untuk pasien umum bagi yang sudah pernah berobat
  - 2. Membawa KIS bagi peserta KIS
  - 3. Membawa KMS bagi bayi dan balita
- d. Biaya : Gratis
- e. Waktu penyelesaian pelayanan : 15 Menit
- f. Produk Pelayanan : Jasa Pelayanan Kesehatan dan Konsultasi
- g. Prosedur Pelayanan :

Pasien datang langsung mendaftarkan diri di loket pendaftaran , membayar retribusi, kemudian mendapatkan pelayanan di poli, bila hasil pemeriksaan di poli menunjukkan indikasi perlu pemeriksaan status gizi, petugas akan merekomendasikan untuk melanjutkan pemeriksaan di Ruang Konseling Gizi Puskesmas. Setelah dilakukan pemeriksaan dan analisa di ruang konseling gizi, petugas lalu memberikan konseling pada pasien, dan bila ada persediaan pasien diberikan makanan tambahan susu dan vitamin.

h. Prosedur Proses Penyelesaian Pelayanan

➤ ALUR PELAYANAN R. KONSELING GIZI



- i. Kompetensi petugas  
Unit Pelayanan Ruang Konseling Gizi Puskesmas ditangani oleh tenaga yang berkompeten yaitu Nutrisionis
  - j. Sarana dan Prasarana
    - Meja
    - Komputer
    - ATK
    - Kursi
    - Timbangan
    - Ruang
    - Pengukur Tinggi Badan
  - k. Pelayanan Informasi Publik  
Petugas yang menangani Informasi Publik di laksanakan oleh 1 orang Staf Puskesmas Sekban.
  - l. Penanganan Pengaduan  
Penanganan pengaduan di tangani oleh satu orang staf Puskesmas Sekban.
7. Pelayanan Pengaduan / Keluhan Pelanggan
- a. Jenis Pelayanan : pelayanan yang mencakup aktifitas penerimaan dan tindak lanjut terhadap keluhan pelanggan, pengaduan dapat disampaikan pelanggan apabila pelayanan yang di terima tidak sesuai dengan standar pelayanan yang ada.
  - b. Persyaratan Pelanggan :
    - 1. Pelanggan yang mengajukan pengaduan harus mencantumkan nama, alamat, umur, dan keluhannya, serta mencantumkan unit pelayanan yang memberikan pelayanan tidak sesuai dengan SOP
    - 2. Pelanggan yang mengadukan keluhannya bersedia dihubungi kembali dengan maksud untuk klarifikasi dan untuk menginformasikan kembali tentang penyelesaian dan tindak lanjut atas pengaduan keluhan yang di sampaikan.
    - 3. Pengaduan keluhan pelanggan dapat disampaikan secara langsung dengan lisan atau tertulis pada lembar kritik dan saran melalui telpon
  - c. Biaya : Tidak di pungut Biaya
  - d. Waktu Penyelesaian pelayanan :  
Keluhan dapat di sampaikan sewaktu waktu / 24 jam

Lama penyelesaian keluhan 1 – 3 hari kerja

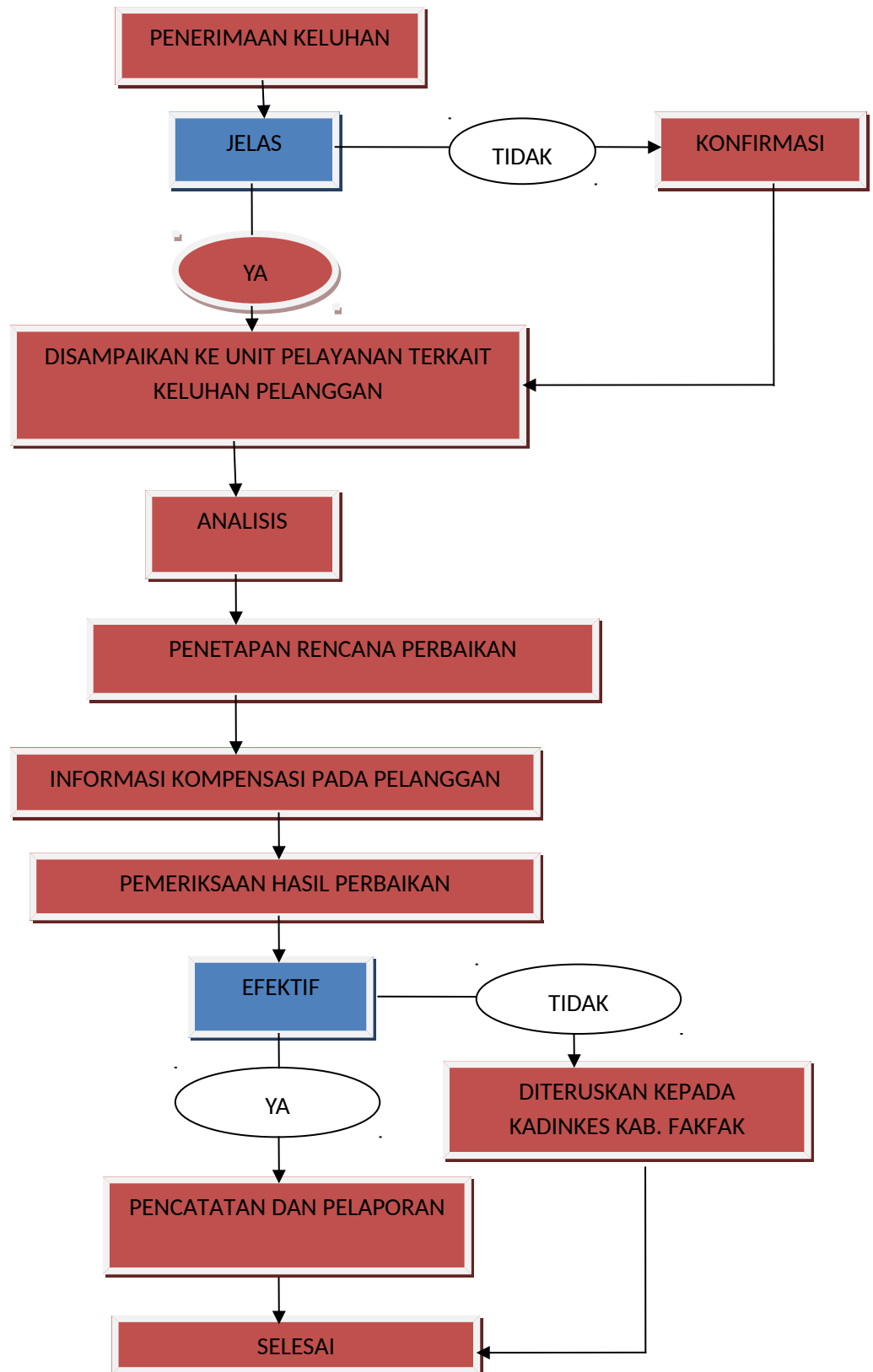
Bila keluhan tidak dapat diselesaikan dalam 3 hari kerja maka hari ke 4 keluhan akan di teruskan ke Dinas Kesehatan kabupaten Fakfak.

e. Prosedur Pelayanan

1. Pelanggan mengajukan pengaduan keluhan secara langsung dapat berupa lisan ke Petugas Pengaduan di puskesmas, atau tertulis lewat lembar kritik dan saran yang disediakan di puskesmas dan di masukkan ke dalam kotak saran.
2. Petugas di puskesmas menerima keluhan dari pelanggan dan mencatat setiap keluhan pelanggan di buku keluhan pelanggan.
3. Petugas Menyampaikan keluhan ke tim Pelayanan Pengaduan Puskesmas.
4. Tim Pelayanan Pengaduan bersama sama dengan penanggung jawab unit pelayanan terkait menganalisa keluhan dan membuat rencana perbaikan dan pemberian kompensasi pelanggan
5. Tim pelayanan Pengaduan puskesmas menginformasikan rencana perbaikan dan pemberian kompensasi ke pelanggan
6. Apabila dalam jangka waktu yang di tentukan Tim Pelayanan Pengaduan Puskesmas tidak dapat menyelesaikan keluhan pelanggan maka permasalahann keluhan pelanggan akan di teruskan ke Dinas Kesehatan Kabupaten Fakfak.



f. Prosedur Proses Penyelesaian pelayanan



g. Spesifikasi produk pelayanan

- Informasi penyelesaian keluhan
- Kompensasi

h. Kompetensi Petugas

Tim Pelayanan pengaduan yang menangani keluhan pelanggan :

Ketua : Roma Djunaedi, S.T

Anggota : Ensani rengen, Amd. Kep

i. Sarana dan Prasarana

1. Lembar Kritik dan Saran
2. Web site Puskesmas
3. Kepala Puskesmas Sekban ( ABD. MANAF BATIGIN, AMK- 0813 8658 5288)
4. Ketua Tim Pelayanan pengaduan (ROMA DJUNAEDI, S.T – 0812 4848 161)

### C. PENUTUP

Demikian SK Kepala Puskesmas Sekban Nomor : Tentang STANDAR PELAYANAN PUBLIK PUSKESMAS SEKBAN ini di buat untuk memenuhi tuntutan aspek legalitas sesuai Keputusan Menteri Negara pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/m.PAN/7/2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan pelayanan publik, dan sebagai pedoman dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat, sehingga pelayanan Kesehatan di puskesmas Sekban dapat berjalan sesuai harapan dan kebutuhan masyarakat luas.