



# STANDAR PELAYANAN PUBLIK PUSKESMAS GEDONGTENGEN KOTA YOGYAKARTA 2024



DINAS  
KESEHATAN  
KOTA  
YOGYAKARTA



PEMERINTAH KOTA YOGYAKARTA  
DINAS KESEHATAN  
**PUSKESMAS GEDONGTENGEN**

ꦧꦸꦏꦸꦱꦏꦸꦱꦸꦩꦤ꧀ꦒꦺꦢꦺꦁꦠꦺꦁꦺꦁ

Jl. Pringgokusuman No. 30 Yogyakarta Kode Pos :55272 Telp. (0274) 566292  
EMAIL : [puskgt@jogjakota.go.id](mailto:puskgt@jogjakota.go.id)  
HOTLINE SMS : 08122780001 HOTLINE EMAIL : [upik@jogjakota.go.id](mailto:upik@jogjakota.go.id)  
WEBSITE : [www.jogjakota](http://www.jogjakota)

---

**KEPUTUSAN**

KEPUTUSAN

KEPALA PUSKESMAS GEDONGTENGEN KOTA YOGYAKARTA  
NOMOR 38 TAHUN 2024

TENTANG

STANDAR PELAYANAN PUBLIK  
PUSKESMAS GEDONGTENGEN

KEPALA PUSKESMAS GEDONGTENGEN KOTA YOGYAKARTA,

- Menimbang : a) bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan public sesuai dengan azas penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan public berkewajiban menetapkan standar pelayanan ;
- b) bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a perlu menetapkan Keputusan Kepala Puskesmas tentang Standar Pelayanan Publik Puskesmas Gedongtengen.

- Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali yang terakhir dengan Undang-undang Nomor 12 Tahun 2008;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2024 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No.15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
7. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
8. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 6 Tahun 2024 tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan;
9. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/2015/2023 tentang Petunjuk Teknis Integrasi Pelayanan Kesehatan Primer;
10. Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 7 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
11. Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 10 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;
12. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 80 Tahun 2012 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
13. Peraturan Walikota Kota Yogyakarta Nomor 123 Tahun 2020 tentang Pembentukan, Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis pada Dinas Kesehatan.

## MEMUTUSKAN :

Menetapkan : **KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS GEDONGTENGEN KOTA YOGYAKARTA TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK PUSKESMAS GEDONGTENGEN.**

KESATU : Standar Pelayanan Publik pada Puskesmas Gedongtengendipergunakan sebagai acuan bagi seluruh pelaksana pelayanan di Puskesmas Gedongtengen dalam pelaksanaan pelayanan sesuai tugas pokok dan fungsinya memberikan pelayanan kepada publik.

KEDUA : Standar Pelayanan Publik pada Puskesmas Gedongtengen meliputi :

1. Klaster 1 (Manajemen)
2. Klaster 2 ( Ibu dan Anak)
3. Klaster 3 (Usia Dewasa dan Lansia)
4. Klaster 4 ( Pengendalian dan Pencegahan Penyakit)\
5. Lintas Klaster
  - a. Kegawatdaruratan
  - b. Laboratorium
  - c. Kefarmasian

KETIGA : Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada DIKTUM KEDUA dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan public dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggaraan kepada Masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas , cepat, mudah , terjangkau dan terukur yang harus dilaksanakan oleh semua petugas dan tercantum dalam Lampiran merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari surat keputusan ini.

KEEMPAT : Surat Keputusan ini berlaku mulai tanggal ditetapkan denganketentuan akan dilakukan koreksi apabila ternyata di kemudian hari terdapat perubahan atau kekeliruan.

Ditetapkan di Yogyakarta Pada  
tanggal 21 Juli 2024

Kepala Puskesmas Gedongtengen,



Tri Kusumo Bawono

LAMPIRAN I :KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS  
 GEDONGTENGEN KOTA YOGYAKARTA  
 NOMOR : 38 TAHUN 2024  
 TENTANG : STANDAR PELAYANAN PUBLIK  
 PUSKESMAS GEDONGTENGEN  
 TANGGAL : 21 Juli 2024

STANDAR PELAYANAN KLASTER 2 (IBU DAN ANAK)

**A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan.**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	KTP BPJS Surat Rujukan (Jika ada)
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>Keterangan bagan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Petugas mengarahkan pasien dengan kondisi gawat darurat, seperti kegawatdaruratan maternal dan neonatal serta kasus kegawatdaruratan pada anak ke ruang tindakan/gawat darurat untuk mendapatkan penanganan segera, jika kegawatdaruratan perlu dirujuk, maka dirujuk ke FKRTL</li> <li>Petugas Pendaftaran/Registrasi mengarahkan pasien ke ruang pelayanan Klaster 2 untuk mendapatkan pemeriksaan (anamnesis dan pemeriksaan fisik) serta penanganan yang komprehensif sesuai paket pelayanan pada klaster 2, bila bukan termasuk kasus gawat darurat</li> <li>Petugas Klaster Ibu dan Anak melakukan penjadwalan pelayanan pada waktu dan tempat yang disepakati bersama pasien, apabila pelayanan tidak dapat diberikan secara lengkap pada saat kunjungannya karena kondisi pasien atau hal lainnya</li> <li>Petugas melakukan rujukan internal apabila pasien membutuhkan pelayanan lainnya seperti tindakan medis, laboratorium dan pelayanan dari klaster lain</li> <li>Petugas Klaster lain mengarahkan pasien kembali ke petugas Klaster 2 setelah mendapat pelayanan yang sesuai</li> </ol>



		<ol style="list-style-type: none"> <li>6. Petugas Klaster Ibu dan Anak mempersilakan pasien menuju pelayanan farmasi (jika ada resepdokter)</li> <li>7. Petugas Klaster Ibu dan Anak dapat merujuk ke FLRTL dan fasilitas lainnya bila pasien membutuhkan layanan spesialistik/rujukanlain</li> <li>8. Petugas Klaster Ibu dan Anak mencatat seluruh pelayanan yang dilakukan ke dalam sistem informasidan melakukan Pemantauan Wilayah Setempat (PWS) melalui analisis beban penyakit meliputi morbiditas dan cakupan pelayanan dengan memanfaatkan dashboard situasi kesehatan</li> <li>9. Petugas menginformasikan hasil PWS yang membutuhkan tindak lanjut di</li> <li>10. Petugas memberikan surat rujukan bila tidak mampu ditangani di Fasilitas Kesehatan Tingkat Lanjut/Rumah Sakit Rujukan</li> <li>11. Petugas Farmasi menerima resep dan memberikan pelayanan dengan menyiapkan obat sesuai resep, menyerahkan kepada pasien dan memberikan informasi berkaitan dengan obat yang diberikan</li> <li>12. Petugas mempersilakan pasien untuk pulang</li> </ol>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	60-120 Menit Waktu menyesuaikan sesuai dengan klaster 2
4	Biaya/tarif	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pasien Non BPJS/KIS sesuai dengan PeraturanDaerah Kota Yogyakarta Nomor 10 Tahun 2023tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah</li> <li>- Gratis bagi pasien BPJS/KIS</li> </ul>
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ANC terpadu dan rutin</li> <li>2. KB</li> <li>3. Imunisasi</li> <li>4. Surat keterangan calon penganten</li> <li>5. Surat rujukan</li> <li>6. Imunisasi TT</li> <li>7. Pelayanan kesehatan reproduksi</li> <li>8. Konsultasi dokter</li> <li>9. Tindakan medis</li> <li>10. Surat keterangan sehat</li> <li>11. Surat keterangan sakit</li> <li>12. Surat rujukan</li> </ol> <p>Keterangan: Menyesuaikan dengan kebutuhan pasien.</p>
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<p>Pengaduan pelayanan dapat disampaikan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kotak saran</li> <li>2. Telepon (0274)- 566292</li> <li>3. WA 081391457272</li> <li>4. Jogja Smart Service (JSS) Pengaduan <a href="https://jss.jogjakota.go.id/">https://jss.jogjakota.go.id/</a></li> <li>5. Email ke: <a href="mailto:puskgt@gmail.com">puskgt@gmail.com</a></li> <li>6. Google Review Langsung melalui petugas unit terkait</li> </ol>

7	Jam Pelayanan	Senin - Kamis : 07.30 – 12.00 Jum'at : 07.30 – 10.00 Sabtu : 07.30 – 10.30
---	---------------	--

**B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi.**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>UU no. 36 tahun 2009 tentang kesehatan</li> <li>Permenkes no. 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat</li> <li>Permenkes no. 4 tahun 2019 tentang standar teknis pemenuhan mutu pelayanan dasar pada standar pelayanan minimal bidang kesehatan</li> <li>Keputusan Presiden Republik Indonesia no.12 tahun 2020 menetapkan bencana nonalam penyebaran <i>Corona Virus Disease</i> 2019 (COVID-19) sebagai bencana nasional</li> <li>Permenkes no. 27 tahun 2017 tentang pedoman pencegahan dan pengendalian infeksi di Fasilitas pelayanan kesehatan</li> <li>Permenkes no. 11 tahun 2017 tentang keselamatan pasien</li> <li>Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 10 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah</li> </ol>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>Ruang unit layanan</li> <li>APD sesuai standar</li> <li>Peralatan medis pendukung</li> <li>Komputer dan jaringannya</li> <li>Ruang tunggu pasien</li> <li>Blangko yang diperlukan</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	DIII/DIV/S1 sesuai profesi yang memiliki STR dan SIP Dokter Umum Dokter Gigi Bidan Perawat umum Perawat Gigi
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>Supervisi oleh atasan langsung</li> <li>Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal Puskesmas</li> </ol>
5	Jumlah Pelaksana	5 orang
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>Adanya kepastian persyaratan, prosedur, proses, waktu, biaya, dan didukung oleh Sumber Daya Manusia yang berkompetensi di bidang masing-masing sesuai dengan Tugas dan Fungsi Jabatan;</li> <li>Adanya jaminan pemberian pelayanan publik kepada masyarakat dengan adil, akuntabel, dan transparan.</li> <li>Bebas KKN</li> </ol>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamat-an Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>Terdapat Tabung Pemadam Api (APAR)</li> <li>Terdapat jalur evakuasi bencana</li> </ol>

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



STANDAR PELAYANAN KLASTER 3 USIA DEWASA DAN LANJUT USIA

**A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan.**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	KTP BPJS Surat Rujukan (Jika ada)
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>Keterangan bagan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas mengarahkan pasien dengan kondisi gawat darurat , ke Ruang Tindakan/Gawat Darurat untuk mendapatkan penanganan segera, bila dibutuhkan penanganan lebih lanjut maka akan dilakukan rujukan FKRTL.</li> <li>2. Pasien dengan kasus tidak gawat darurat, maka petugas akan mempersilahkan pasien untuk melakukan pendaftaran/registrasi.</li> <li>3. Pasien dengan usia dewasa dan lansia, petugas Puskesmas mempersilahkan pasien ke unit pelayanan diklaster 3 dengan paket pelayanan sesuai siklus hidup</li> <li>4. Petugas registrasi mempersilahkan usia dewasa dan lansia ke Ruang Pengkajian Awal yaitu anamnesis, pengecekan suhu, pengukuran tekanan darah, antropometri dan riwayat skrining dengan paket pelayanan sesuai siklus hidup.</li> <li>5. Petugas di Klaster Dewasa dan Lansia melakukan pemeriksaan lebih lanjut dan tata laksana terhadap hasil skrining dan masalah kesehatan pasien lainnya secara komprehensif (promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif) sesuai paket layanan pada klaster 3.</li> <li>6. Petugas di Klaster Dewasa dan Lansia dapat melakukan rujukan internal seperti pelayanan laboratorium, tindakan medis, dan pelayanan kluster lainnya yang sesuai dengan kebutuhan pasien.</li> <li>7. Petugas mempersilahkan pasien menuju kasir dan pelayanan farmasi (jika ada resep dokter) dan pulang, bila pasien telah menyelesaikan seluruh pelayanan.</li> <li>8. Petugas dapat merujuk pasien ke FKRTL dan fasilitas lainnya (misalnya rujukan sosial dan hukum), bila pasien membutuhkan layanan spesialistik/rujukan lainnya.</li> </ol>

		6. PPA di masing-masing unit pelayanan melakukan pencatatan pelayanan ke sistem informasi Puskesmas.
3	Jangka Waktu Penyelesaian	30-90 Menit Waktu penyelesaian sesuai dengan kluster 3
4	Biaya/tarif	- Pasien Non BPJS/KIS sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 10 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah - Gratis bagi pasien BPJS/KIS
5	Produk Pelayanan	1. Konsultasi dokter 2. Tindakan medis 3. Surat keterangan sehat 4. Surat keterangan sakit 5. Surat rujukan
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Pengaduan pelayanan dapat disampaikan melalui: 1. Kotak saran 2. Telepon (0274)- 566292 3. WA 081391457272 4. Jogja Smart Service (JSS) Pengaduan <a href="https://jss.jogjakota.go.id/">https://jss.jogjakota.go.id/</a> 5. Email ke: <a href="mailto:puskgt@gmail.com">puskgt@gmail.com</a> 6. Google Review Langsung melalui petugas unit terkait
7	Jam Pelayanan	Senin - Kamis : 07.30 – 12.00 Jum'at : 07.30 – 10.00 Sabtu : 07.30 – 10.30

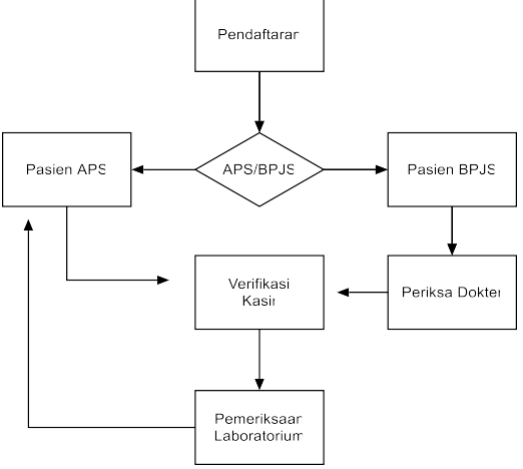
**B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi.**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. UU no. 36 tahun 2009 tentang kesehatan 2. Permenkes no. 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 3. Permenkes no. 4 tahun 2019 tentang standar teknis pemenuhan mutu pelayanan dasar pada standar pelayanan minimal bidang kesehatan 4. Keputusan Presiden Republik Indonesia no.12 tahun 2020 menetapkan bencana nonalam penyebaran <i>Corona Virus Disease</i> 2019 (COVID-19) sebagai bencana nasional 5. Permenkes no. 27 tahun 2017 tentang pedoman pencegahan dan pengendalian infeksi di Fasilitas pelayanan kesehatan 6. Permenkes no. 11 tahun 2017 tentang keselamatan pasien 7. Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 10 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah

2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang unit layanan</li> <li>2. APD sesuai standar</li> <li>3. Peralatan medis pendukung</li> <li>4. Komputer dan jaringannya</li> <li>5. Ruang tunggu pasien</li> <li>6. Blangko yang diperlukan</li> <li>7. Kursi roda</li> <li>8.</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	DIII/DIV/S1 sesuai profesi yang memiliki STR dan SIPDokter Umum Dokter Gigi Bidan Perawat umum Perawat Gigi
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi oleh atasan langsung</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal Puskesmas</li> </ol>
5	Jumlah Pelaksana	5 Orang
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Adanya kepastian persyaratan, prosedur, proses, waktu, biaya, dan didukung oleh Sumber Daya Manusia yang berkompetensi di bidang masing-masing sesuai dengan Tugas dan Fungsi Jabatan;</li> <li>2. Adanya jaminan pemberian pelayanan publik kepada masyarakat dengan adil, akuntabel, dan transparan.</li> <li>3. Bebas KKN</li> </ol>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan-an Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Terdapat Tabung Pemadam Api (APAR)</li> <li>2. Terdapat jalur evakuasi bencana</li> </ol>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemensetiap enam bulan sekali</li> <li>2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan</li> <li>3. Survei indeks kepuasan masyarakat setiap enam bulan sekali</li> </ol>

STANDAR PELAYANAN LABORATORIUM

**A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan.**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	KTP BPJS Surat Rujukan (Jika ada)
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	 <p>Keterangan bagan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien menuju ruang laboratorium dan mengambil nomor antrian pemeriksaan lab.</li> <li>2. Pasien menunggu panggilan pemeriksaan lab di ruang tunggu.</li> <li>3. Petugas memanggil pasien sesuai nomor urut antrian dan mempersilahkan pasien menuju ruang pengambilan sampel.</li> <li>4. Pasien menyerahkan nomor antrian, nomor antrian poli, dan lembar pengantar pemeriksaan lab.</li> <li>5. Petugas memastikan identitas pasien sesuai dengan nomor antrian poli dan lembar pengantar pemeriksaan lab.</li> <li>6. Petugas mengambil sampel pemeriksaan lab sesuai permintaan pengirim.</li> <li>7. Petugas mempersilahkan pasien menunggu hasil pemeriksaan lab di ruang tunggu.</li> <li>8. Jika pasien merupakan pasien umum, petugas akan menuliskan rincian biaya tindakan lab pada lembar kuitansi.</li> <li>9. Petugas menyerahkan hasil pemeriksaan lab kepada pasien beserta dengan nomor antrian poliserta kuitansi (jika ada) dan mengarahkan pasien kembali ke poli pengirim.</li> <li>10. Jika pasien merupakan pasien ANC terpadu atau pasien calon penganten, maka petugas mempersilahkan pasien dan atau keluarga pasien melanjutkan ke poli berikutnya.</li> <li>11. Petugas mencatat hasil pemeriksaan lab ke dalam buku register laboratorium.</li> <li>12. Petugas memasukkan hasil pemeriksaan lab pasien ke dalam aplikasi DGS dengan menggunakan <i>account</i> "Laboratorium" pada pilihan "Laboratorium".</li> <li>13. Selesai</li> </ol>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	30-90 Menit Waktu penyelesaian sesuai dengan Laboratorium

4	Biaya/tarif	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien Non BPJS/KIS sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 10 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah</li> <li>2. Gratis bagi pasien BPJS/KIS</li> </ol>
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Hematologi</li> <li>2. Urinalisis</li> <li>3. Imunologi - Serologi</li> <li>4. Preparat Mikrobiologi</li> <li>5. IMS</li> <li>6. Tes Kehamilan</li> <li>7. Tes Narkoba</li> <li>8. Tes Feces</li> </ol>
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<p>Pengaduan pelayanan dapat disampaikan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kotak saran</li> <li>2. Telepon (0274)- 566292</li> <li>3. WA 081391457272</li> <li>4. Jogja Smart Service (JSS) Pengaduan <a href="https://jss.jogjakota.go.id/">https://jss.jogjakota.go.id/</a></li> <li>5. Email ke: <a href="mailto:puskgt@gmail.com">puskgt@gmail.com</a></li> <li>6. Google Review Langsung melalui petugas unit terkait</li> </ol>
7	Jam Pelayanan	<p>Senin - Kamis : 07.30 – 12.00  Jum'at : 07.30 – 10.00  Sabtu : 07.30 – 10.30</p>

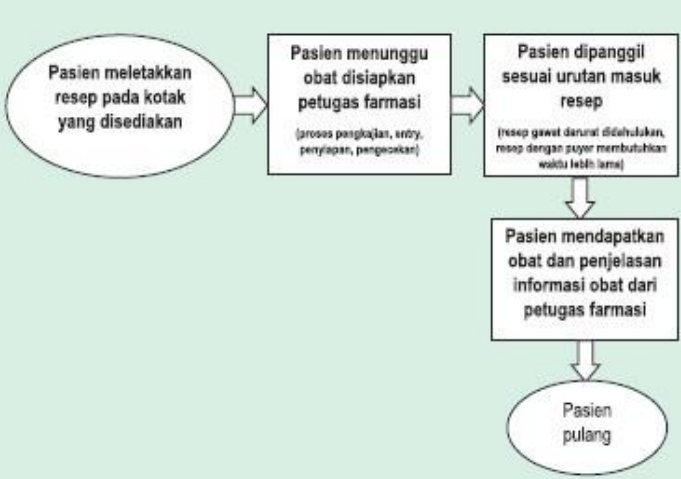
**B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi.**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keputusan Menteri Kesehatan no. 364 tahun 2003 tentang laboratorium kesehatan</li> <li>2. Keputusan Menteri Kesehatan no. 37 tahun 2012 tentang penyelenggaraan laboratorium kesehatan masyarakat</li> <li>3. Keputusan Menteri Kesehatan no. 657 tahun 2009 tentang pengiriman penggunaan spesimen klinis, materi biologi, dan muatan informasinya</li> <li>4. Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 10 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah</li> </ol>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang laboratorium</li> <li>2. Peralatan medis pendukung</li> <li>3. APD sesuai standar</li> <li>4. Komputer dan jaringannya</li> <li>5. Ruang pengambilan sampel laboratorium</li> <li>6. Ruang tunggu pasien</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	ATLM (Ahli Teknologi Laboratorium Medik) yang memiliki STR dan SIP
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi oleh atasan langsung</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal Puskesmas</li> </ol>
5	Jumlah Pelaksana	ATLM 2 Orang
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Adanya kepastian persyaratan, prosedur, proses, waktu, biaya, dan didukung oleh Sumber Daya Manusia yang berkompetensi di bidang masing-masing sesuai dengan Tugas dan Fungsi Jabatan;</li> <li>2. Adanya jaminan pemberian pelayanan publik kepada</li> </ol>

		masyarakat dengan adil, akuntabel, dan transparan. 3. Bebas KKN
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan-an Pelayanan	1. Terdapat Tabung Pemadam Api (APAR) 2. Terdapat jalur evakuasi bencana
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen setiap enam bulan sekali 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan 3. Survei indeks kepuasan masyarakat setiap enam bulan sekali

STANDAR PELAYANAN FARMASI

**A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan.**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	KTP BPJS Surat Rujukan (Jika ada)
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	 <p>Keterangan bagan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien menuju loket kasir dan menyerahkan nomor antrian poli beserta berkas pendukung (jika ada).</li> <li>2. Petugas apotek sebelum memanggil pasien telah <i>login</i> terlebih dahulu ke aplikasi DGS dengan menggunakan <i>account</i> "Apotek".</li> <li>3. Petugas apotek melakukan pengkajian resep yang telah ter-<i>input</i> pada aplikasi DGS dan melakukan konfirmasi kepada penulis resep apabila terdapat keraguan dalam pembacaan resep.</li> <li>4. Petugas apotek meracik obat sesuai dengan resep obat.</li> <li>5. Petugas apotek memanggil pasien dan atau keluarga pasien menuju meja penyerahan obat dan mempersilahkan pasien duduk terlebih dahulu.</li> <li>6. Petugas apotek memastikan identitas pasien penerima obat sesuai dengan identitas pada reseppasien dan nomor antrian poli pasien.</li> <li>7. Petugas apotek menyerahkan obat disertai pemberian informasi terkait obat yang diberikan kepada pasien dan atau keluarga pasien.</li> <li>8. Petugas apotek mempersilahkan pasien pulang.</li> <li>9. Selesai.</li> </ol>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	30-90 Menit Waktu penyelesaian sesuai dengan kefarmasian
4	Biaya/tarif	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien Non BPJS/KIS sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 10 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah</li> <li>2. Gratis bagi pasien BPJS/KIS</li> </ol>
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengelolaan obat dan bahan medis habis pakai</li> <li>2. Pelayanan resep racikan dan non racikan</li> <li>3. Pemberian informasi obat (PIO)</li> <li>4. Konseling obat</li> </ol>



6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<p>Pengaduan pelayanan dapat disampaikan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kotak saran</li> <li>2. Telepon (0274)- 566292</li> <li>3. WA 081391457272</li> <li>4. Jogja Smart Service (JSS) Pengaduan <a href="https://jss.jogjakota.go.id/">https://jss.jogjakota.go.id/</a></li> <li>5. Email ke: <a href="mailto:puskgt@gmail.com">puskgt@gmail.com</a></li> <li>6. Google Review Langsung melalui petugas unit terkait</li> </ol>
7	Jam Pelayanan	<p>Senin - Kamis : 07.30 – 12.00  Jum'at : 07.30 – 10.00  Sabtu : 07.30 – 10.30</p>

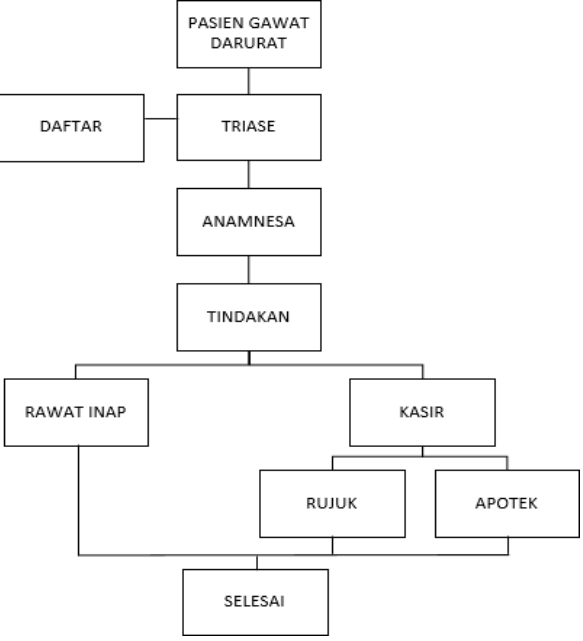
**B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi.**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. UU no. 36 tahun 2009 tentang kesehatan</li> <li>2. Permenkes no. 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat</li> <li>3. Peraturan Pemerintah no. 51 tahun 2009 tentang pekerjaan kefarmasian</li> <li>4. UU no. 5 tahun 1997 tentang psikotropika</li> <li>5. UU no. 35 tahun 2009 tentang narkotika</li> <li>6. Permenkes no. 74 tahun 2016 tentang standar pelayanan kefarmasian Puskesmas</li> <li>7. Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 10 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah</li> </ol>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang peracikan obat</li> <li>2. Meja penyerahan obat</li> <li>3. Gudang penyimpanan obat</li> <li>4. Komputer dan jaringannya</li> <li>5. APD sesuai standar</li> <li>6. Ruang tunggu pasien</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apoteker yang memiliki STR dan SIPA</li> <li>2. DIII kefarmasian yang memiliki STR dan SIP</li> </ol>
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi oleh atasan langsung</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal Puskesmas</li> </ol>
5	Jumlah Pelaksana	<p>Apoteker : minimal dua orang  Asisten apoteker : minimal dua orang</p>
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Adanya kepastian persyaratan, prosedur, proses, waktu, biaya, dan didukung oleh Sumber Daya Manusia yang berkompentensi di bidang masing-masing sesuai dengan Tugas dan Fungsi Jabatan;</li> <li>2. Adanya jaminan pemberian pelayanan publik kepada masyarakat dengan adil, akuntabel, dan transparan.</li> <li>3. Bebas KKN</li> </ol>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan- an Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Terdapat Tabung Pemadam Api (APAR)</li> <li>2. Terdapat jalur evakuasi bencana</li> </ol>

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

STANDAR PELAYANAN KEGAWATDARURATAN

**A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan.**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	KTP BPJS Surat Rujukan (Jika ada)
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	 <p>Keterangan bagan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien gawat darurat langsung diarahkan menuju Unit Gawat Darurat (UGD).</li> <li>2. Petugas melakukan <i>triase</i>.</li> <li>3. Petugas meminta keluarga pasien atau penanggung jawab pasien mendaftarkan di loket pendaftaran.</li> <li>4. Petugas melakukan anamnesa, pengukuran tanda-tanda vital (TTV), dan pemeriksaan fisik pasien.</li> <li>5. Petugas melakukan tindakan medis kegawatdaruratan.</li> <li>6. Jika pasien diindikasikan untuk rawat inap, maka petugas membuat pengantar rawat inap dan menata laksana pasien tersebut sebagai pasien rawat inap.</li> <li>7. Apabila diperlukan penanganan lebih lanjut, maka petugas merujuk pasien ke rumah sakit.</li> <li>8. Petugas meminta pasien atau keluarga pasien atau penanggung jawab pasien menuju kasir untuk keperluan administrasi dan mengambil obat (jika ada) di apotek.</li> <li>9. Petugas memasukkan hasil pemeriksaan pasien kedalam aplikasi DGS dengan menggunakan <i>account</i> "UGD" pada pilihan "Pelayanan Rawat Jalan"</li> <li>10. Selesai.</li> </ol>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	30-90 Menit Waktu penyelesaian sesuai dengan Gawat Darurat
4	Biaya/tarif	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien Non BPJS/KIS sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 10 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah</li> <li>2. Gratis bagi pasien BPJS/KIS</li> </ol>
5	Produk Pelayanan	Penanganan kegawatdaruratan

6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Pengaduan pelayanan dapat disampaikan melalui: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kotak saran</li> <li>2. Telepon (0274)- 566292</li> <li>3. WA 081391457272</li> <li>4. Jogja Smart Service (JSS) Pengaduan <a href="https://jss.jogjakota.go.id/">https://jss.jogjakota.go.id/</a></li> <li>5. Email ke: <a href="mailto:puskgt@gmail.com">puskgt@gmail.com</a></li> <li>6. Google Review Langsung melalui petugas unit terkait</li> </ol>
7	Jam Pelayanan	Senin - Kamis : 07.30 – 12.00 Jum'at : 07.30 – 10.00 Sabtu : 07.30 – 10.30

**B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi.**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. UU no. 36 tahun 2009 tentang kesehatan</li> <li>2. Permenkes no. 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat</li> <li>3. Permenkes no. 47 tahun 2018 tentang pelayanan kegawat darurat</li> <li>4. Permenkes no. 27 tahun 2017 tentang pedoman pencegahan dan pengendalian infeksi di Fasilitas pelayanan kesehatan</li> <li>5. Permenkes no. 11 tahun 2017 tentang keselamatan pasien</li> <li>6. Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 10 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah</li> </ol>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang UGD</li> <li>2. Peralatan medis pendukung</li> <li>3. APD sesuai standar</li> <li>4. Komputer dan jaringannya</li> <li>5. Telepon</li> <li>6. Ruang tunggu</li> <li>7. Ruang sterilisasi alat</li> <li>8. Ambulance</li> <li>9. Emergency kit</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	Dokter Umum Dokter Gigi Bidan Perawat umum Perawat Gigi
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi oleh atasan langsung</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal Puskesmas</li> </ol>
5	Jumlah Pelaksana	5 Orang
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Adanya kepastian persyaratan, prosedur, proses, waktu, biaya, dan didukung oleh Sumber Daya Manusia yang berkompentensi di bidang masing- masing sesuai dengan Tugas dan Fungsi Jabatan;</li> <li>2. Adanya jaminan pemberian pelayanan publik kepada masyarakat dengan adil, akuntabel, dan transparan.</li> <li>3. Bebas KKN</li> </ol>

7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan- an Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Terdapat Tabung Pemadam Api (APAR)</li><li>2. Terdapat jalur evakuasi bencana</li></ol>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen setiap enam bulan sekali</li><li>2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan</li><li>3. Survei indeks kepuasan masyarakat setiap enam bulan sekali</li></ol>