



PEMERINTAH KOTA SURABAYA
DINAS KESEHATAN
UPTD PUSKESMAS TAMBAKREJO
Jl Ngaglik 87 – A Surabaya 60142
Telp. (031) 3715539

PENETAPAN KEPALA UPTD PUSKESMAS TAMBAKREJO

KOTA SURABAYA

Nomor : 400.7.1/SP.0002.01/436.7.2.3.17/2024

TENTANG

STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI UPTD PUSKESMAS TAMBAKREJO

KEPALA UPTD PUSKESMAS TAMBAKREJO,

- Menimbang** : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan standar pelayanan;
- b. bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan dimaksud huruf a, maka perlu ditetapkan keputusan Kepala UPTD Puskesmas Tambakrejo tentang Standar Pelayanan Publik di UPTD Puskesmas Tambakrejo.
- 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. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012, tentang Pelaksanaan Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014, tentang Pedoman Standar Pelayanan;
5. Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 4 Tahun 2014

- tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
 7. Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 14 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
 8. Peraturan Walikota Surabaya Nomor 131 Tahun 2021 tentang Pembentukan, Nomenklatur, Kedudukan, Susunan Organisasi Uraian Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Pusat Kesehatan Masyarakat Pada Dinas Kesehatan Kota Surabaya.

MEMUTUSKAN

Menetapkan : PENETAPAN KEPALA UPTD PUSKESMAS TAMBAKREJO TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI UPTD PUSKESMAS TAMBAKREJO

KESATU : Standar Pelayanan pada ,Puskesmas Tambak Rejo sebagaimana tercantum dalam Keputusan ini;

KEDUA : Standar pelayanan pada Puskesmas Tambak Rejo meliputi :

1. PELAYANAN PEMERIKSAAN UMUM
2. PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT
3. PELAYANAN KESEHATAN IBU, ANAK DAN KELUARGA BERENCANA
4. PELAYANAN LANSIA
5. PELAYANAN IMS DAN HIV
6. PELAYANAN SEHAT PARU
7. PELAYANAN KESEHATAN TRADISIONAL
8. PELAYANAN KONSULTASI PSIKOLOGI
9. PELAYANAN DETEKSI DINI TUMBUH KEMBANG ANAK
10. PELAYANAN KONSULTASI GIZI
11. PELAYANAN KONSULTASI KESEHATAN LINGKUNGAN
12. PELAYANAN TINDAKAN DAN GAWAT DARURAT
13. PELAYANAN KESEHATAN PEDULI REMAJA (PKPR)
14. PELAYANAN MANAJEMEN TERPADU BALITA SAKIT (MTBS)
15. PELAYANAN UPAYA BERHENTI MEROKOK (UBM|)
16. PELAYANAN KEKERASAN TERHADAP PEREMPUAN

DAN ANAK (KtPA)

17. PELAYANAN KONSULTASI PROMOSI KESEHATAN
18. PELAYANAN FARMASI
19. PELAYANAN LABORATORIUM
20. PELAYANAN ANAK BERKEBUTUHAN KHUSUS (ABK)
21. PELAYANAN LAKTASI
22. PELAYANAN RAMAH ANAK
23. PELAYANAN INFORMASI

KETIGA : Standar pelayanan sebagaimana terlampir dalam Lampiran Keputusan ini wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan, dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik;

KEEMPAT : Penetapan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapannya, maka akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Surabaya
Pada tanggal 9 Januari 2024
KEPALA UPTD PUSKESMAS TAMBAKREJO



dr. Yekti Hapsari
Pembina Tk I

NIP. 19791016 200701 2 009

**LAMPIRAN PENETAPAN KEPALA UPTD PUSKESMAS
TAMBAKREJO**

Nomor : 400.7.1/SP.0002.01/436.7.2.3.17/2024

Tanggal : 9 Januari 2024

Tentang : Standar Pelayanan Publik di UPTD Puskesmas
Tambakrejo

**STANDAR PELAYANAN (SP)
PELAYANAN PEMERIKSAAN UMUM**

NO	KOMPONEN	PERSYARATAN
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none">1. Nomer Antrian Pada Poli Umum yang diambil dari antrian online (ehealth.surabaya.go.id/pendaftaran);2. Membawa KK / KTP dan Kartu BPJS (untuk yang faskesnya Puskesmas Tambakrejo) untuk pasien yang baru pertama kali berkunjung ke puskesmas guna memvalidasi data di SIMPUS;3. Membawa Kartu Rujukan yang lama apabila ingin memperpanjang Rujukan;4. Membawa Surat keterangan dari Dokter yang menjelaskan diagnosa pasien yang ingin dirujuk (apabila pasiennya tidak memungkinkan untuk pergi ke Puskesmas).
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Petugas menerima pasien yang telah membawa bukti sudah mengambil nomer antrian ke Poli Umum (berupa print dari e-kios / capture dari HP) kemudian mengarahkan pasien untuk konfirmasi kehadiran ke layanan informasi;2. Petugas mengarahkan pasien untuk menunggu di ruang tunggu Pelayanan Umum;3. Petugas Triase memanggil pasien sesuai nomor urut, konfirmasi identitas pasien, melakukan anamnesa singkat serta cek tanda-tanda vital pasien;4. Petugas Triase mengarahkan pasien menuju ke Dokter Umum;5. Petugas (Dokter Umum) melakukan anamnesa secara menyeluruh dan melakukan pemeriksaan fisik kepada

		<p>pasien;</p> <p>6. Petugas (Dokter Umum) memberikan pengantar untuk pemeriksaan penunjang ke laboratorium jika diperlukan dan mengarahkan pasien ke Layanan Laboratorium;</p> <p>7. Petugas (Dokter Umum) melakukan input obat melalui aplikasi simpus kemudian mengarahkan pasien menuju Layanan Farmasi untuk mengambil obat;</p> <p>8. Petugas (Dokter Umum) membuat rujukan ke faskes lanjutan apabila diperlukan dan memberikan print rujukan kepada pasien;</p> <p>9. Petugas menginformasikan bahwa pasien sudah bisa pulang setelah menerima obat atau rujukan.</p>
3	Jangka Waktu Pelayanan	20 menit
4	Biaya (Dalam satuan Rp)	<p>1. Umum : Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 7 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah</p> <p>2. Asuransi lain : Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 7 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah</p> <p>3. JKN : Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Prtogram Jaminan Kesehatan</p>
5	Produk Pelayanan	Pelayanan Pemeriksaan dan Pengobatan Umum
6	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>1. Petugas : drg.Yekti Hapsari, Devin Arie Wijayanto,S.Kom</p> <p>2. Sms centre : -</p> <p>3. Hotline : 082231322279 - 085852364230</p> <p>4. Website : -</p> <p>5. Email : pkmtambakrejo@gmail.com</p> <p>6. Instagram: @puskesmastambakrejo</p> <p>7. Twitter : -</p> <p>8. Facebook : -</p> <p>9. Fanpage : -</p>
7	Dasar Hukum	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

		<p>Nomor 5038);</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012, tentang Pelaksanaan Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014, tentang Pedoman Standar Pelayanan; 5. Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik; 6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat; 7. Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 14 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik; 8. Peraturan Walikota Surabaya Nomor 131 Tahun 2021 tentang Pembentukan, Nomenklatur, Kedudukan, Susunan Organisasi Uraian Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Pusat Kesehatan Masyarakat Pada Dinas Kesehatan Kota Surabaya.
8	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	<p>Sarana :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer 2. Printer 3. Jaringan Internet 4. Stetoskop 5. Penlight 6. Set Peralatan Pemeriksaan Telinga 7. ECG 8. Snellen Chart 9. Set Emergency <p>Prasarana :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. TV antrean online 2. Ruang pelayanan umum 3. Ruang tunggu nyaman ber AC 4. Free WIFI 5. Parkir yang memadai
9	Kompetensi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Berpendidikan Dokter Umum (Medis);

	Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 2. Berpendidikan minimal D3-Keperawatan (Paramedis); 3. Mampu mengoperasikan komputer; 4. Dapat berkomunikasi dengan baik, baik secara lisan maupun tulisan; 5. Berorientasi pada pelayanan; 6. Mampu menganalisa kebenaran data; 7. Disiplin; 8. Bertanggung jawab terhadap pekerjaan.
10	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan oleh atasan langsung; 2. Dilaksanakan secara kontinyu; 3. Konsisten dalam memberikan teguran dan sanksi.
11	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dua Orang Dokter Umum 2. Dua Orang Perawat Umum
12	Jaminan Pelayanan	Pelayanan dapat cepat selesai / lancar apabila persyaratan lengkap.
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Berusaha semaksimal mungkin untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan dengan memberikan tanda terima untuk setiap tindakan maupun pengurusan surat-surat.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilakukan evaluasi bagi para petugas pelayanan untuk meningkatkan standar mutu pelayanan dengan memberikan kuisisioner kepuasan pelayanan pada para pemohon.

STANDAR PELAYANAN (SP)
PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT

NO	KOMPONEN	PERSYARATAN
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nomer Antrian Pada Poli Gigi yang diambil dari antrian online (ehealth.surabaya.go.id/pendaftaran); 2. Membawa KK / KTP dan Kartu BPJS (untuk yang faskesnya Puskesmas Tambakrejo) untuk pasien yang baru pertama kali berkunjung ke puskesmas guna memvalidasi data di SIMPUS; 3. Membawa Kartu Rujukan yang lama apabila ingin memperpanjang Rujukan; 4. Membawa Surat keterangan dari Dokter yang

		menjelaskan diagnosa pasien yang ingin dirujuk (apabila pasiennya tidak memungkinkan untuk pergi ke Puskesmas).
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas menerima pasien yang telah membawa bukti sudah mengambil nomer antrian (berupa print dari e-kios atau capture dari HP) kemudian mengarahkan pasien untuk konfirmasi kehadiran ke layanan informasi; 2. Petugas mengarahkan pasien untuk menunggu di ruang tunggu Pelayanan Kesehatan Gigi dan 3. Petugas Triase Gigi (Perawat Gigi) memanggil pasien sesuai nomor urut, konfirmasi identitas cek tanda-tanda vital pasien; 4. Petugas Triase Gigi (Perawat Gigi) mengarahkan pasien menuju ke Dokter Gigi; 5. Petugas (Dokter Gigi) melakukan anamnesa secara menyeluruh dan melakukan pemeriksaan 6. Petugas (Dokter Gigi) memberikan pengantar untuk pemeriksaan penunjang ke laboratorium j Layanan Laboratorium; 7. Petugas (Dokter Gigi) melakukan tindakan medis kepada pasien jika diperlukan; 8. Petugas (Dokter Gigi) melakukan input obat melalui aplikasi simpus kemudian mengarahkan p mengambil obat; 9. Petugas (Dokter Gigi) membuat rujukan ke faskes lanjutan apabila diperlukan dan membe 10. Petugas menginformasikan bahwa pasien sudah bisa pulang setelah menerima obat atau rujukan
3	Jangka Waktu Pelayanan	20 menit
4	Biaya (Dalam satuan Rp)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Umum : Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 7 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah 2. Asuransi lain : Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 7 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah 3. JKN : Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun

		2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Prtogram Jaminan Kesehatan
5	Produk Pelayanan	Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut
6	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas : drg.Yekti Hapsari, Devin Arie Wijayanto,S.Kom 2. Sms centre : - 3. Hotline : 082231322279 - 085852364230 4. Website : - 5. Email : pkmtambakrejo@gmail.com 6. Instagram : @puskesmastambakrejo 7. Twitter : - 8. Facebook : - 9. Fanpage : -
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 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. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012, tentang Pelaksanaan Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014, tentang Pedoman Standar Pelayanan; 5. Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik; 6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat; 7. Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 14 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik; 8. Peraturan Walikota Surabaya Nomor 131 Tahun 2021 tentang Pembentukan, Nomenklatur, Kedudukan, Susunan Organisasi Uraian Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Pusat Kesehatan Masyarakat Pada Dinas Kesehatan Kota Surabaya.

8	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	<p>Sarana :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer 2. Printer 3. Jaringan Internet 4. Dental Unit <p>Prasarana :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. TV antrean online 2. Ruang pelayanan gigi dan mulut 3. Ruang tunggu nyaman ber AC 4. Free WIFI 5. Parkir yang memadai
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Berpendidikan Dokter Gigi (Medis); 2. Berpendidikan minimal D3-Keperawatan Gigi (Paramedis); 3. Mampu mengoperasikan komputer; 4. Dapat berkomunikasi dengan baik, baik secara lisan maupun tulisan; 5. Berorientasi pada pelayanan; 6. Mampu menganalisa kebenaran data; 7. Disiplin; 8. Bertanggung jawab terhadap pekerjaan.
10	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan oleh atasan langsung; 2. Dilaksanakan secara kontinyu; 3. Konsisten dalam memberikan teguran dan sanksi.
11	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dua Orang Dokter Gigi 2. Satu Orang Perawat Gigi
12	Jaminan Pelayanan	Pelayanan dapat cepat selesai / lancar apabila persyaratan lengkap.
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Berusaha semaksimal mungkin untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan dengan memberikan tanda terima untuk setiap tindakan maupun pengurusan surat-surat.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilakukan evaluasi bagi para petugas pelayanan untuk meningkatkan standar mutu pelayanan dengan memberikan kuisisioner kepuasan pelayanan pada para pemohon.

STANDAR PELAYANAN (SP)**PELAYANAN KESEHATAN IBU, ANAK DAN KELUARGA BERENCANA**

NO	KOMPONEN	PERSYARATAN
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none">1. Nomer Antrian Pada Poli KIA yang diambil dari antrian online (ehealth.surabaya.go.id/pendaftaran);2. Membawa KK / KTP dan Kartu BPJS (untuk yang faskesnya Puskesmas Tambakrejo) untuk pasien yang baru pertama kali berkunjung ke puskesmas guna memvalidasi data di SIMPUS;3. Membawa Kartu Rujukan yang lama apabila ingin memperpanjang Rujukan;4. Membawa Surat keterangan dari Dokter yang menjelaskan diagnosa pasien yang ingin dirujuk (apabila pasiennya tidak memungkinkan untuk pergi ke Puskesmas).
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Petugas menerima pasien yang telah membawa bukti sudah mengambil nomer antrian (berupa print dari e-kios atau capture dari HP) kemudian mengarahkan pasien untuk konfirmasi kehadiran ke layanan informasi;2. Petugas mengarahkan pasien untuk menunggu di ruang tunggu Pelayanan KIA;3. Petugas (Bidan) memanggil pasien sesuai nomor urut, konfirmasi identitas pasien, melakukan pasien;4. Petugas (Bidan) melakukan pemeriksaan fisik kepada pasien;5. Petugas (Bidan) memberikan pengantar untuk pemeriksaan penunjang ke laboratorium jika di Layanan Laboratorium;6. Petugas (Bidan) meminta konsultasi kepada Dokter Umum/Dokter Gigi maupun layanan lainn diperlukan, untuk kemudian Dokter Umum/Dokter Gigi memberikan resep obat atau rujukan kep7. Petugas (Bidan) mengarahkan pasien ke Layanan Farmasi jika pasien mendapat obat dari Do8. Petugas (Bidan) meminformasikan bahwa pasien sudah bisa pulang.

3	Jangka Waktu Pelayanan	20 menit
4	Biaya (Dalam satuan Rp)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Umum : Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 7 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah 2. Asuransi lain : Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 7 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah 3. JKN : Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Prtogram Jaminan Kesehatan
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan Pemeriksaan dan Pengobatan Kesehatan Ibu dan Anak 2. Pelayanan KB 3. Pelayanan Imunisasi 4. Pelayanan Calon Pengantin (Catin)
6	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas : drg.Yekti Hapsari, Devin Arie Wijayanto,S.Kom 2. Sms centre : - 3. Hotline : 082231322279 - 085852364230 4. Website : - 5. Email : pkmtambakrejo@gmail.com 6. Instagram : @puskesmastambakrejo 7. Twitter : - 8. Facebook : - 9. Fanpage : -
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 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. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012, tentang Pelaksanaan Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara

		<p>dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014, tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <p>5. Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;</p> <p>6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</p> <p>7. Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 14 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;</p> <p>8. Peraturan Walikota Surabaya Nomor 131 Tahun 2021 tentang Pembentukan, Nomenklatur, Kedudukan, Susunan Organisasi Uraian Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Pusat Kesehatan Masyarakat Pada Dinas Kesehatan Kota Surabaya.</p>
8	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	<p>Sarana :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer 2. Printer 3. Jaringan Internet 4. Stetoskop 5. HPP Kit 6. PEB Kit 7. KIPI Kit 8. IUD Kit 9. Implan Kit 10. Partus set 11. Emergency Set <p>Prasarana :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. TV antrean online 2. Ruang pelayanan KIA 3. Ruang tunggu nyaman ber AC 4. Free WIFI 5. Parkir yang memadai
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Berpendidikan Dokter (Untuk Penanggung Jawab KIA); 2. Berpendidikan Minimal D3-Kebidanan (Untuk pelaksana pemeriksaan); 3. Mampu mengoperasikan computer; 4. Dapat berkomunikasi dengan baik, baik secara lisan maupun tulisan;

		<ul style="list-style-type: none"> 5. Berorientasi pada pelayanan; 6. Mampu menganalisa kebenaran data; 7. Disiplin; 8. Bertanggung jawab terhadap pekerjaan
10	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan oleh atasan langsung; 2. Dilaksanakan secara kontinyu; 3. Konsisten dalam memberikan teguran dan sanksi.
11	Jumlah Pelaksana	Dua orang tenaga Bidan
12	Jaminan Pelayanan	Pelayanan dapat cepat selesai / lancar apabila persyaratan lengkap.
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Berusaha semaksimal mungkin untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan dengan memberikan tanda terima untuk setiap tindakan maupun pengurusan surat-surat.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilakukan evaluasi bagi para petugas pelayanan untuk meningkatkan standar mutu pelayanan dengan memberikan kuisisioner kepuasan pelayanan pada para pemohon.

STANDAR PELAYANAN (SP)
PELAYANAN LANSIA

NO	KOMPONEN	PERSYARATAN
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nomer Antrian Pada Poli Umum/Poli Lansia yang diambil dari antrian online (ehealth.surabaya.go.id/pendaftaran); 2. Membawa KK / KTP dan Kartu BPJS (untuk yang faskesnya Puskesmas Tambakrejo) untuk pasien yang baru pertama kali berkunjung ke puskesmas guna memvalidasi data di SIMPUS; 3. Membawa Kartu Rujukan yang lama apabila ingin memperpanjang Rujukan; 4. Membawa Surat keterangan dari Dokter yang menjelaskan diagnosa pasien yang ingin dirujuk (apabila pasiennya tidak memungkinkan untuk pergi ke Puskesmas).
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas menerima pasien yang telah membawa bukti sudah mengambil nomer antrian ke Poli Lansia (berupa print dari e-kios / capture dari HP) kemudian mengarahkan pasien untuk konfirmasi kehadiran ke layanan informasi; 2. Petugas mengarahkan pasien untuk menunggu di ruang tunggu Pelayanan Lansia; 3. Petugas Triase Lansia memanggil pasien sesuai nomor urut, konfirmasi identitas pasien, melakukan anamnesa singkat serta cek tanda-tanda vital pasien; 4. Petugas Triase Lansia mengarahkan pasien menuju ke Dokter Umum; 5. Petugas (Dokter Umum) melakukan anamnesa secara menyeluruh dan melakukan pemeriksaan fisik kepada pasien; 6. Petugas (Dokter Umum) memberikan pengantar untuk pemeriksaan penunjang ke laboratorium jika diperlukan dan mengarahkan pasien ke Layanan Laboratorium; 7. Petugas (Dokter Umum) melakukan input obat melalui aplikasi simpus kemudian mengarahkan pasien menuju Layanan Farmasi untuk mengambil obat; 8. Petugas (Dokter Umum) membuat rujukan ke

		faskes lanjutan apabila diperlukan dan memberikan print rujukan kepada pasien;
3	Jangka Waktu Pelayanan	20 menit
4	Biaya (Dalam satuan Rp)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Umum : Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 7 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah 2. Asuransi lain : Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 7 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah 3. JKN : Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Prtogram Jaminan Kesehatan
5	Produk Pelayanan	Pelayanan Pemeriksaan dan Pengobatan Lansia
6	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas : drg.Yekti Hapsari, Devin Arie Wijayanto,S.Kom 2. Sms centre : - 3. Hotline : 082231322279 - 085852364230 4. Website : - 5. Email : pkmtambakrejo@gmail.com 6. Instagram : @puskesmastambakrejo 7. Twitter : - 8. Facebook : - 9. Fanpage : -
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 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. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012, tentang Pelaksanaan Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014, tentang Pedoman Standar Pelayanan;

		<ul style="list-style-type: none"> 5. Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik; 6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat; 7. Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 14 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik; 8. Peraturan Walikota Surabaya Nomor 131 Tahun 2021 tentang Pembentukan, Nomenklatur, Kedudukan, Susunan Organisasi Uraian Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Pusat Kesehatan Masyarakat Pada Dinas Kesehatan Kota Surabaya.
8	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	<p>Sarana :</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Komputer 2. Printer 3. Jaringan Internet 4. Stetoskop 5. Penlight <p>Prasarana :</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. TV antrean online 2. Ruang pelayanan lansia 3. Ruang tunggu nyaman ber AC 4. Free WIFI 5. Parkir yang memadai
9	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 1. Berpendidikan Dokter Umum (Medis); 2. Berpendidikan minimal D3-Keperawatan (Paramedis); 3. Mampu mengoperasikan komputer; 4. Dapat berkomunikasi dengan baik, baik secara lisan maupun tulisan; 5. Berorientasi pada pelayanan; 6. Mampu menganalisa kebenaran data; 7. Disiplin; 8. Bertanggung jawab terhadap pekerjaan.
10	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan oleh atasan langsung; 2. Dilaksanakan secara kontinyu; 3. Konsisten dalam memberikan teguran dan sanksi.
11	Jumlah Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 1. Satu Orang Dokter Umum 2. Satu Orang Perawat Umum
12	Jaminan Pelayanan	Pelayanan dapat cepat selesai / lancar apabila

		persyaratan lengkap.
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Berusaha semaksimal mungkin untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan dengan memberikan tanda terima untuk setiap tindakan maupun pengurusan surat-surat.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilakukan evaluasi bagi para petugas pelayanan untuk meningkatkan standar mutu pelayanan dengan memberikan kuisisioner kepuasan pelayanan pada para pemohon.

**STANDAR PELAYANAN (SP)
PELAYANAN IMS DAN HIV**

NO	KOMPONEN	PERSYARATAN
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nomer Antrian Pada Poli Umum/Poli KIA yang diambil dari antrian online (ehealth.surabaya.go.id/pendaftaran); 2. Membawa KK / KTP dan Kartu BPJS (untuk yang faskesnya Puskesmas Tambakrejo) untuk pasien yang baru pertama kali berkunjung ke puskesmas guna memvalidasi data di SIMPUS; 3. Membawa Kartu Rujukan yang lama apabila ingin memperpanjang Rujukan; 4. Membawa Surat keterangan dari Dokter yang menjelaskan diagnosa pasien yang ingin dirujuk (apabila pasiennya tidak memungkinkan untuk pergi ke Puskesmas).
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas menerima pasien yang telah membawa bukti sudah mengambil nomer antrian ke Poli Umum/Poli KIA (berupa print dari e-kios / capture dari HP) kemudian mengarahkan pasien untuk konfirmasi kehadiran ke layanan informasi; 2. Petugas mengarahkan pasien untuk menunggu di ruang tunggu Pelayanan IMS dan HIV; 3. Petugas memanggil pasien sesuai nomor urut, konfirmasi identitas pasien, melakukan anamnesa singkat serta cek tanda-tanda vital pasien;

		<ol style="list-style-type: none"> 4. Petugas melakukan anamnesa secara menyeluruh dan melakukan pemeriksaan fisik kepada pasien; 5. Petugas memberikan pengantar untuk pemeriksaan penunjang ke laboratorium jika diperlukan dan mengarahkan pasien ke Layanan Laboratorium; 6. Petugas melakukan input obat melalui aplikasi simpus kemudian mengarahkan pasien menuju Layanan Farmasi untuk mengambil obat; 7. Petugas membuatkan rujukan ke faskes lanjutan apabila diperlukan dan memberikan print rujukan kepada pasien; 8. Petugas menginformasikan bahwa pasien sudah bisa pulang setelah menerima obat atau rujukan.
3	Jangka Waktu Pelayanan	20 menit
4	Biaya (Dalam satuan Rp)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Umum : Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 7 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah 2. Asuransi lain : Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 7 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah 3. JKN : Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Prtogram Jaminan Kesehatan
5	Produk Pelayanan	Pelayanan Pemeriksaan dan Pengobatan IMS dan HIV
6	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas : drg.Yekti Hapsari, Devin Arie Wijayanto,S.Kom 2. Sms centre : - 3. Hotline : 082231322279 - 085852364230 4. Website : - 5. Email : pkmtambakrejo@gmail.com 6. Instagram : @puskesmastambakrejo 7. Twitter : - 8. Facebook : - 9. Fanpage : -
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112,

		<p>Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012, tentang Pelaksanaan Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014, tentang Pedoman Standar Pelayanan; 5. Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik; 6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat; 7. Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 14 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik; 8. Peraturan Walikota Surabaya Nomor 131 Tahun 2021 tentang Pembentukan, Nomenklatur, Kedudukan, Susunan Organisasi Uraian Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Pusat Kesehatan Masyarakat Pada Dinas Kesehatan Kota Surabaya.
8	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	<p>Sarana :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer 2. Printer 3. Jaringan Internet 4. Ginekologi Bed <p>Prasarana :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. TV antrean online 2. Ruang pelayanan IMS dan HIV 3. Ruang tunggu nyaman ber AC 4. Free WIFI 5. Parkir yang memadai
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Berpendidikan Dokter Umum (Medis); 2. Berpendidikan minimal D3-Keperawatan/D3-Kebidanan (Paramedis); 3. Mampu mengoperasikan komputer; 4. Dapat berkomunikasi dengan baik, baik secara lisan

		<p>maupun tulisan;</p> <ol style="list-style-type: none"> 5. Berorientasi pada pelayanan; 6. Mampu menganalisa kebenaran data; 7. Disiplin; 8. Bertanggung jawab terhadap pekerjaan.
10	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan oleh atasan langsung; 2. Dilaksanakan secara kontinyu; 3. Konsisten dalam memberikan teguran dan sanksi.
11	Jumlah Pelaksana	Satu Orang petugas paramedis (Perawat/Bidan) dengan konsulan Petugas Medis (Dokter Umum) yang sedang bertugas di Pelayanan Pemeriksaan Umum
12	Jaminan Pelayanan	Pelayanan dapat cepat selesai / lancar apabila persyaratan lengkap.
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Berusaha semaksimal mungkin untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan dengan memberikan tanda terima untuk setiap tindakan maupun pengurusan surat-surat.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilakukan evaluasi bagi para petugas pelayanan untuk meningkatkan standar mutu pelayanan dengan memberikan kuisioner kepuasan pelayanan pada para pemohon.

**STANDAR PELAYANAN (SP)
PELAYANAN SEHAT PARU**

NO	KOMPONEN	PERSYARATAN
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nomer Antrian Pada Poli Umum yang diambil dari antrian online (ehealth.surabaya.go.id/pendaftaran); 2. Membawa KK / KTP dan Kartu BPJS (untuk yang faskesnya Puskesmas Tambakrejo) untuk pasien yang baru pertama kali berkunjung ke puskesmas guna memvalidasi data di SIMPUS; 3. Membawa Kartu Rujukan yang lama apabila ingin memperpanjang Rujukan; 4. Membawa Surat keterangan dari Dokter yang menjelaskan diagnosa pasien yang ingin dirujuk (apabila pasiennya tidak memungkinkan untuk pergi ke

		Puskesmas).
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas menerima pasien yang telah membawa bukti sudah mengambil nomer antrian ke Poli Umum (berupa print dari e-kios / capture dari HP) kemudian mengarahkan pasien untuk konfirmasi kehadiran ke layanan informasi; 2. Petugas mengarahkan pasien untuk menunggu di ruang tunggu Pelayanan Ruang Sehat Paru; 3. Petugas memanggil pasien sesuai nomor urut, konfirmasi identitas pasien, melakukan anamnesa singkat serta cek tanda-tanda vital pasien; 4. Petugas melakukan anamnesa secara menyeluruh dan melakukan pemeriksaan fisik kepada pasien; 5. Petugas memberikan pengantar untuk pemeriksaan penunjang ke laboratorium jika diperlukan dan menghubungi Petugas Laboratorium untuk mengambil sampel dari pasien di Ruang Sehat Paru; 6. Petugas melakukan input obat melalui aplikasi simpus kemudian mengarahkan keluarga pasien menuju Layanan Farmasi untuk mengambil obat, atau jika tidak ada keluarga yang mengantar, maka Petugas mengambilkan obat untuk diserahkan kepada pasien; 7. Petugas membuatkan rujukan ke faskes lanjutan apabila diperlukan dan memberikan print rujukan kepada pasien; 8. Petugas menginformasikan bahwa pasien sudah bisa pulang setelah menerima obat atau rujukan..
3	Jangka Waktu Pelayanan	20 menit
4	Biaya (Dalam satuan Rp)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Umum : Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 7 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah 2. Asuransi lain : Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 7 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah 3. JKN : Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Prtogram Jaminan Kesehatan

5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan Pemeriksaan dan Pengobatan TB Paru 2. Pelayanan Pemeriksaan dan Pengobatan ISPA
6	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas : drg.Yekti Hapsari, Devin Arie Wijayanto,S.Kom 2. Sms centre : - 3. Hotline : 082231322279 - 085852364230 4. Website : - 5. Email : pkmtambakrejo@gmail.com 6. Instagram: @puskesmastambakrejo 7. Twitter : - 8. Facebook : - 9. Fanpage : -
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 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. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012, tentang Pelaksanaan Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014, tentang Pedoman Standar Pelayanan; 5. Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik; 6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat; 7. Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 14 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik; 8. Peraturan Walikota Surabaya Nomor 131 Tahun 2021 tentang Pembentukan, Nomenklatur, Kedudukan, Susunan Organisasi Uraian Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Pusat Kesehatan Masyarakat Pada Dinas Kesehatan Kota Surabaya.
8	Sarana dan	Sarana :

	prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer 2. Printer 3. Jaringan Internet Prasarana : <ol style="list-style-type: none"> 1. TV antrean online 2. Ruang pelayanan kesehatan tradisional 3. Ruang tunggu nyaman 4. Free WIFI 5. Parkir yang memadai
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Berpendidikan Dokter Umum (Medis); 2. Berpendidikan minimal D3-Keperawatan (Paramedis); 3. Mampu mengoperasikan komputer; 4. Dapat berkomunikasi dengan baik, baik secara lisan maupun tulisan; 5. Berorientasi pada pelayanan; 6. Mampu menganalisa kebenaran data; 7. Disiplin; 8. Bertanggung jawab terhadap pekerjaan.
10	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan oleh atasan langsung; 2. Dilaksanakan secara kontinyu; 3. Konsisten dalam memberikan teguran dan sanksi.
11	Jumlah Pelaksana	Satu Orang petugas paramedis (Perawat) dengan konsulan Petugas Medis (Dokter Umum) yang sedang bertugas di Pelayanan Pemeriksaan Umum
12	Jaminan Pelayanan	Pelayanan dapat cepat selesai / lancar apabila persyaratan lengkap.
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Berusaha semaksimal mungkin untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan dengan memberikan tanda terima untuk setiap tindakan maupun pengurusan surat-surat.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilakukan evaluasi bagi para petugas pelayanan untuk meningkatkan standar mutu pelayanan dengan memberikan kuisisioner kepuasan pelayanan pada para pemohon.

STANDAR PELAYANAN (SP)
PELAYANAN KESEHATAN TRADISIONAL

NO	KOMPONEN	PERSYARATAN
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nomer Antrian Pada Poli Battra yang diambil dari antrian online (ehealth.surabaya.go.id/pendaftaran); 2. Membawa KK / KTP dan Kartu BPJS (untuk yang faskesnya Puskesmas Tambakrejo) untuk pasien yang baru pertama kali berkunjung ke puskesmas guna memvalidasi data di SIMPUS; 3. Membawa Kartu Rujukan yang lama apabila ingin memperpanjang Rujukan; 4. Membawa Surat keterangan dari Dokter yang menjelaskan diagnosa pasien yang ingin dirujuk (apabila pasiennya tidak memungkinkan untuk pergi ke Puskesmas).
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas menerima pasien yang telah membawa bukti sudah mengambil nomer antrian ke Poli Umum/Poli KIA/Poli Battra (berupa print dari e-kios / capture dari HP) kemudian mengarahkan pasien untuk konfirmasi kehadiran ke layanan informasi; 2. Petugas mengarahkan pasien untuk menunggu di ruang tunggu Pelayanan Umum/KIA atau di ruang tunggu Pelayanan Battra (untuk pasien lama/kunjungan lanjutan); 3. Petugas (Dokter Umum/Petugas KIA) melakukan anamnesa dan pemeriksaan fisik kemudian melakukan rujukan internal ke Pelayanan Kestrad jika diperlukan 4. Petugas Kestrad memanggil pasien sesuai nomor urut, konfirmasi identitas pasien, melakukan anamnesa singkat; 5. Petugas Kestrad mengarahkan pasien lama (sudah pernah mendapatkan terapi sebelumnya) yang ingin mendapatkan layanan akupunktur dan akupressur ke meja Triase untuk cek tanda-tanda vital; 6. Petugas melakukan tindakan sesuai dengan indikasi yang diperlukan pasien atau sesuai rekomendasi Dokter Umum/Petugas KIA;

		<p>7. Petugas melakukan input tindakan yang dilakukan melalui aplikasi simpus kemudian mengarahkan pasien menuju kasir untuk membayar retribusi sesuai dengan Perda;</p> <p>8. Petugas menginformasikan bahwa pasien sudah bisa pulang setelah menerima tindakan.</p>
3	Jangka Waktu Pelayanan	20 menit
4	Biaya (Dalam satuan Rp)	<p>1. Umum : Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 7 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah</p> <p>2. Asuransi lain : Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 7 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah</p> <p>3. JKN : Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Prtogram Jaminan Kesehatan</p>
5	Produk Pelayanan	<p>1. Pelayanan Pengobatan Tradisional</p> <p>2. Resep ramuan herbal</p>
6	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>1. Petugas : drg.Yekti Hapsari, Devin Arie Wijayanto,S.Kom</p> <p>2. Sms centre : -</p> <p>3. Hotline : 082231322279 - 085852364230</p> <p>4. Website : -</p> <p>5. Email : pkmtambakrejo@gmail.com</p> <p>6. Instagram: @puskesmastambakrejo</p> <p>7. Twitter : -</p> <p>8. Facebook : -</p> <p>9. Fanpage : -</p>
7	Dasar Hukum	<p>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);</p> <p>2. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;</p> <p>3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012, tentang</p>

		<p>Pelaksanaan Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014, tentang Pedoman Standar Pelayanan; 5. Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik; 6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat; 7. Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 14 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik; 8. Peraturan Walikota Surabaya Nomor 131 Tahun 2021 tentang Pembentukan, Nomenklatur, Kedudukan, Susunan Organisasi Uraian Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Pusat Kesehatan Masyarakat Pada Dinas Kesehatan Kota Surabaya.
8	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	<p>Sarana :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer 2. Printer 3. Jaringan Internet 4. Set alat akupuntur 5. Lampu inframerah <p>Prasarana :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. TV antrean online 2. Ruang pelayanan kesehatan tradisional 3. Ruang tunggu nyaman dan full AC 4. Free WIFI 5. Parkir yang memadai
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Minimal D3-Kesehatan Tradisional; 2. Mampu mengoperasikan komputer; 3. Dapat berkomunikasi dengan baik, baik secara lisan maupun tulisan; 4. Berorientasi pada pelayanan; 5. Mampu menganalisa kebenaran data; 6. Disiplin; 7. Bertanggung jawab terhadap pekerjaan
10	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan oleh atasan langsung; 2. Dilaksanakan secara kontinyu;

		3. Konsisten dalam memberikan teguran dan sanksi.
11	Jumlah Pelaksana	Satu Orang petugas paramedis (Petugas Kesehatan Tradisional)
12	Jaminan Pelayanan	Pelayanan dapat cepat selesai / lancar apabila persyaratan lengkap.
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Berusaha semaksimal mungkin untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan dengan memberikan tanda terima untuk setiap tindakan maupun pengurusan surat-surat.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilakukan evaluasi bagi para petugas pelayanan untuk meningkatkan standar mutu pelayanan dengan memberikan kuisisioner kepuasan pelayanan pada para pemohon.

**STANDAR PELAYANAN (SP)
PELAYANAN KONSULTASI PSIKOLOGI**

NO	KOMPONEN	PERSYARATAN
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Untuk pasien Baru mengambil nomer Antrian Pada Poli Umum/ Poli KIA/Poli Psikologi yang diambil dari antrian online (ehealth.surabaya.go.id/pendaftaran). 2. Untuk Pasien Lama mengambil nomer Antrian Pada Poli Psikologi yang diambil dari antrian online (ehealth.surabaya.go.id/pendaftaran). 3. Membawa KK / KTP dan Kartu BPJS (untuk yang faskesnya Puskesmas Tambakrejo) untuk pasien yang baru pertama kali berkunjung ke puskesmas guna memvalidasi data di SIMPUS.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas menerima pasien yang telah membawa bukti sudah mengambil nomer antrian ke Poli Umum/Poli KIA/Poli Psikologi (berupa print dari e-kios / capture dari HP) kemudian mengarahkan pasien untuk konfirmasi kehadiran ke layanan informasi; 2. Petugas mengarahkan pasien untuk menunggu di ruang tunggu Pelayanan Umum/KIA atau ruang tunggu Pelayanan Psikologi khusus untuk pasien lama/kunjungan lanjutan;

		<ol style="list-style-type: none"> 3. Petugas Triase memanggil pasien sesuai nomor urut, konfirmasi identitas pasien, anamnesa singkat dan cek tanda-tanda vital kemudian mengarahkan pasien untuk diperiksa ke Dokter Umum; 4. Petugas (Dokter Umum/Petugas KIA) melakukan anamnesa dan pemeriksaan fisik kemudian melakukan rujukan internal ke Pelayanan Psikologi jika diperlukan 5. Petugas Psikologi memanggil pasien sesuai nomor urut, konfirmasi identitas pasien, melakukan anamnesa singkat; 6. Petugas Psikologi melayani konsultasi/konseling dengan pasien dan melaporkan hasil konsultasi kepada Dokter Umum; 7. Petugas (Dokter Umum) memberikan terapi sesuai indikasi atau memberikan rujukan ke faskes lanjutan jika diperlukan; 8. Petugas Psikologi dan Dokter Umum melakukan input konseling atau obat melalui aplikasi simpus kemudian mengarahkan pasien menuju kasir untuk membayar retribusi konseling sesuai dengan Perda; 9. Petugas mengarahkan pasien untuk mengambil obat ke Layanan farmasi; 10. Petugas menginformasikan bahwa pasien sudah bisa pulang setelah menerima konseling/obat/rujukan.
3	Jangka Waktu Pelayanan	20 menit
4	Biaya (Dalam satuan Rp)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Umum : Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 7 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah 2. Asuransi lain : Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 7 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah 3. JKN : Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Prtogram Jaminan Kesehatan
5	Produk Pelayanan	Pelayanan Pemeriksaan dan Konsultasi Psikologis
6	Penanganan, Pengaduan, Saran	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas : drg.Yekti Hapsari, Devin Arie Wijayanto,S.Kom

	dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 2. Sms centre : - 3. Hotline : 082231322279 - 085852364230 4. Website : - 5. Email : pkmtambakrejo@gmail.com 6. Instagram: @puskesmastambakrejo 7. Twitter : - 8. Facebook : - 9. Fanpage : -
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 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. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012, tentang Pelaksanaan Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014, tentang Pedoman Standar Pelayanan; 5. Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik; 6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat; 7. Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 14 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik; 8. Peraturan Walikota Surabaya Nomor 131 Tahun 2021 tentang Pembentukan, Nomenklatur, Kedudukan, Susunan Organisasi Uraian Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Pusat Kesehatan Masyarakat Pada Dinas Kesehatan Kota Surabaya.
8	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	<p>Sarana :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer 2. Printer 3. Jaringan Internet <p>Prasarana :</p>

		<ol style="list-style-type: none"> 1. TV antrean online 2. Ruang pelayanan konsultasi psikologi 3. Ruang tunggu nyaman dan full AC 4. Free WIFI 5. Parkir yang memadai
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Minimal S1-Psikologi 2. Mampu mengoperasikan computer; 3. Dapat berkomunikasi dengan baik, baik secara lisan maupun tulisan; 4. Berorientasi pada pelayanan; 5. Mampu menganalisa kebenaran data; 6. Disiplin; 7. Bertanggung jawab terhadap pekerjaan
10	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan oleh atasan langsung; 2. Dilaksanakan secara kontinyu; 3. Konsisten dalam memberikan teguran dan sanksi.
11	Jumlah Pelaksana	Satu Orang petugas psikologi
12	Jaminan Pelayanan	Pelayanan dapat cepat selesai / lancar apabila persyaratan lengkap.
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Berusaha semaksimal mungkin untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan dengan memberikan tanda terima untuk setiap tindakan maupun pengurusan surat-surat.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilakukan evaluasi bagi para petugas pelayanan untuk meningkatkan standar mutu pelayanan dengan memberikan kuisisioner kepuasan pelayanan pada para pemohon.

STANDAR PELAYANAN (SP)

PELAYANAN DETEKSI DINI TUMBUH KEMBANG ANAK (DDTK)

NO	KOMPONEN	PERSYARATAN
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nomer Antrian Pada Poli KIA yang diambil dari antrian online (ehealth.surabaya.go.id/pendaftaran). 2. Membawa KK / KTP dan Kartu BPJS (untuk yang faskesnya Puskesmas Tambakrejo) untuk pasien yang baru pertama kali berkunjung ke puskesmas guna

		<p>memvalidasi data di SIMPUS.</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Membawa Pengantar dari Posyandu / TK 4. Membawa Surat keterangan dari Dokter yang menjelaskan diagnosa pasien yang ingin dirujuk (apabila pasiennya tidak memungkinkan untuk pergi ke Puskesmas).
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas menerima pasien yang telah membawa bukti sudah mengambil nomer antrian ke Poli KIA (berupa print dari e-kios / capture dari HP) kemudian mengarahkan pasien untuk konfirmasi kehadiran ke layanan informasi; 2. Petugas mengarahkan pasien untuk menunggu di ruang tunggu Pelayanan KIA; 3. Petugas (Bidan) memanggil pasien sesuai nomor urut, konfirmasi identitas pasien, melakukan anamnesa serta cek tanda-tanda vital pasien; 4. Petugas (Bidan) melakukan pemeriksaan fisik kepada pasien; 5. Petugas (Bidan) mengarahkan ke ruang Pelayanan Deteksi Dini Tumbuh kembang Anak jika dari hasil pemeriksaan didapatkan keterlambatan tumbuh kembang; 6. Petugas (Bidan) melakukan skrining kepada anak dengan menggunakan form KPSP (Kuesuoner Pra Skrining Perkembangan); 7. Petugas (Bidan) meminta konsultasi kepada Dokter Umum untuk dilakukan evaluasi, apakah pasien akan dirujuk ke faskes lanjutan atau dijadwalkan kembali untuk dilakukan observasi ulang; 8. Petugas (Bidan) meminformasikan bahwa pasien sudah bisa pulang setelah dilakukan pemeriksaan atau mendapat rujukan dari Dokter Umum;
3	Jangka Waktu Pelayanan	20 menit
4	Biaya (Dalam satuan Rp)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Umum : Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 7 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah 2. Asuransi lain : Peraturan Daerah Kota Surabaya

		<p>Nomor 7 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah</p> <p>3. JKN : Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Prtogram Jaminan Kesehatan</p>
5	Produk Pelayanan	Pelayanan Skrining dan Konsultasi Tumbuh Kembang Anak
6	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas : drg.Yekti Hapsari, Devin Arie Wijayanto,S.Kom 2. Sms centre : - 3. Hotline : 082231322279 - 085852364230 4. Website : - 5. Email : pkmtambakrejo@gmail.com 6. Instagram: @puskesmastambakrejo 7. Twitter : - 8. Facebook : - 9. Fanpage : -
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 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. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012, tentang Pelaksanaan Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014, tentang Pedoman Standar Pelayanan; 5. Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik; 6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat; 7. Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 14 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik; 8. Peraturan Walikota Surabaya Nomor 131 Tahun 2021

		tentang Pembentukan, Nomenklatur, Kedudukan, Susunan Organisasi Uraian Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Pusat Kesehatan Masyarakat Pada Dinas Kesehatan Kota Surabaya.
8	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	<p>Sarana :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer 2. Printer 3. Jaringan Internet 4. Form KPSP <p>Prasarana :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. TV antrean online 2. Ruang pelayanan DDTK 3. Ruang tunggu nyaman dan full AC 4. Free WIFI 5. Parkir yang memadai
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Minimal D3-Kebidanan 2. Mampu mengoperasikan computer; 3. Dapat berkomunikasi dengan baik, baik secara lisan maupun tulisan; 4. Berorientasi pada pelayanan; 5. Mampu menganalisa kebenaran data; 6. Disiplin; 7. Bertanggung jawab terhadap pekerjaan
10	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan oleh atasan langsung; 2. Dilaksanakan secara kontinyu; 3. Konsisten dalam memberikan teguran dan sanksi.
11	Jumlah Pelaksana	Satu Orang petugas paramedis (Bidan)
12	Jaminan Pelayanan	Pelayanan dapat cepat selesai / lancar apabila persyaratan lengkap.
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Berusaha semaksimal mungkin untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan dengan memberikan tanda terima untuk setiap tindakan maupun pengurusan surat-surat.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilakukan evaluasi bagi para petugas pelayanan untuk meningkatkan standar mutu pelayanan dengan memberikan kuisisioner kepuasan pelayanan pada para pemohon.

STANDAR PELAYANAN (SP)
PELAYANAN KONSULTASI GIZI

NO	KOMPONEN	PERSYARATAN
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Untuk pasien Baru mengambil nomer Antrian Pada Poli Umum / Poli KIA / Poli Gizi yang diambil dari antrian online (ehealth.surabaya.go.id/pendaftaran). 2. Membawa KK / KTP dan Kartu BPJS (untuk yang faskesnya Puskesmas Tambakrejo) untuk pasien yang baru pertama kali berkunjung ke puskesmas guna memvalidasi data di SIMPUS. 3. Membawa Surat keterangan dari Dokter yang menjelaskan diagnosa pasien yang ingin dirujuk (apabila pasiennya tidak memungkinkan untuk pergi ke Puskesmas).
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas menerima pasien yang telah membawa bukti sudah mengambil nomer antrian ke Poli Umum/Poli KIA/Poli Gizi (berupa print dari e-kios / capture dari HP) kemudian mengarahkan pasien untuk konfirmasi kehadiran ke layanan informasi; 2. Petugas mengarahkan pasien untuk menunggu di ruang tunggu Pelayanan Umum/KIA atau ruang tunggu Pelayanan Gizi (untuk pasien lama/kunjungan lanjutan); 3. Petugas Triase memanggil pasien sesuai nomor urut, konfirmasi identitas pasien, anamnesa singkat dan cek tanda-tanda vital kemudian mengarahkan pasien untuk diperiksa ke Dokter Umum; 4. Petugas (Dokter Umum/Petugas KIA) melakukan anamnesa dan pemeriksaan fisik kemudian melakukan rujukan internal ke Pelayanan Konsultasi Gizi jika diperlukan 5. Petugas Gizi memanggil pasien sesuai nomor urut, konfirmasi identitas pasien; 6. Petugas Gizi melakukan anamnesa terkait nutrisi pasien, serta memberikan edukasi dan konseling; 7. Petugas Gizi melaporkan hasil konsultasi kepada Dokter Umum;

		<p>8. Petugas (Dokter Umum) memberikan terapi sesuai indikasi atau memberikan rujukan ke faskes lanjutan jika diperlukan;</p> <p>9. Petugas Gizi dan Dokter Umum melakukan input konseling atau obat melalui aplikasi simpus kemudian mengarahkan pasien menuju kasir untuk membayar retribusi konseling sesuai dengan Perda;</p> <p>10. Petugas menginformasikan bahwa pasien sudah bisa pulang setelah menerima konseling/obat/rujukan.</p>
3	Jangka Waktu Pelayanan	20 menit
4	Biaya (Dalam satuan Rp)	<p>1. Umum : Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 7 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah</p> <p>2. Asuransi lain : Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 7 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah</p> <p>3. JKN : Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Prtogram Jaminan Kesehatan</p>
5	Produk Pelayanan	<p>Pelayanan Konsultasi Gizi</p> <p>1. Ibu hamil</p> <p>2. Bayi dan balita</p> <p>3. Penyakit metabolik</p>
6	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>1. Petugas : drg.Yekti Hapsari, Devin Arie Wijayanto,S.Kom</p> <p>2. Sms centre : -</p> <p>3. Hotline : 082231322279 - 085852364230</p> <p>4. Website : -</p> <p>5. Email : pkmtambakrejo@gmail.com</p> <p>6. Instagram: @puskesmastambakrejo</p> <p>7. Twitter : -</p> <p>8. Facebook : -</p> <p>9. Fanpage : -</p>
7	Dasar Hukum	<p>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</p>

		<p>Nomor 5038);</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012, tentang Pelaksanaan Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014, tentang Pedoman Standar Pelayanan; 5. Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik; 6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat; 7. Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 14 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik; 8. Peraturan Walikota Surabaya Nomor 131 Tahun 2021 tentang Pembentukan, Nomenklatur, Kedudukan, Susunan Organisasi Uraian Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Pusat Kesehatan Masyarakat Pada Dinas Kesehatan Kota Surabaya.
8	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	<p>Sarana :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer 2. Printer 3. Jaringan Internet <p>Prasarana :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. TV antrean online 2. Ruang pelayanan konsultasi gizi 3. Ruang tunggu nyaman dan full AC 4. Free WIFI 5. Parkir yang memadai
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Minimal D3-Gizi 2. Mampu mengoperasikan computer; 3. Dapat berkomunikasi dengan baik, baik secara lisan maupun tulisan; 4. Berorientasi pada pelayanan; 5. Mampu menganalisa kebenaran data; 6. Disiplin;

		7. Bertanggung jawab terhadap pekerjaan
10	Pengawasan Internal	1. Dilakukan oleh atasan langsung; 2. Dilaksanakan secara kontinyu; 3. Konsisten dalam memberikan teguran dan sanksi.
11	Jumlah Pelaksana	Satu Orang petugas paramedis (Gizi)
12	Jaminan Pelayanan	Pelayanan dapat cepat selesai / lancar apabila persyaratan lengkap.
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Berusaha semaksimal mungkin untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan dengan memberikan tanda terima untuk setiap tindakan maupun pengurusan surat-surat.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilakukan evaluasi bagi para petugas pelayanan untuk meningkatkan standar mutu pelayanan dengan memberikan kuisisioner kepuasan pelayanan pada para pemohon.

STANDAR PELAYANAN (SP)
PELAYANAN KONSULTASI KESEHATAN LINGKUNGAN

NO	KOMPONEN	PERSYARATAN
1	Persyaratan	1. Untuk pasien Baru mengambil nomer Antrian Pada Poli Umum / Poli KIA yang diambil dari antrian online (ehealth.surabaya.go.id/pendaftaran). 2. Membawa KK / KTP dan Kartu BPJS (untuk yang faskesnya Puskesmas Tambakrejo) untuk pasien yang baru pertama kali berkunjung ke puskesmas guna memvalidasi data di SIMPUS.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Petugas menerima pasien yang telah membawa bukti sudah mengambil nomer antrian ke Poli Umum/Poli KIA (berupa print dari e-kios / capture dari HP) kemudian mengarahkan pasien untuk konfirmasi kehadiran ke layanan informasi; 2. Petugas mengarahkan pasien untuk menunggu di ruang tunggu Pelayanan Umum/KIA; 3. Petugas Triase memanggil pasien sesuai nomor urut, konfirmasi identitas pasien, anamnesa singkat dan cek tanda-tanda vital kemudian mengarahkan pasien

		<p>untuk diperiksa ke Dokter Umum;</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Petugas (Dokter Umum/Petugas KIA) melakukan anamnesa dan pemeriksaan fisik kemudian melakukan rujukan internal ke Pelayanan Konsultasi Kesehatan Lingkungan jika diperlukan 5. Petugas Kesling memanggil pasien sesuai nomor urut, konfirmasi identitas pasien; 6. Petugas Kesling melakukan anamnesa lanjutan berbasis lingkungan, serta memberikan edukasi dan konseling; 7. Petugas Kesling melaporkan hasil konsultasi kepada Dokter Umum; 8. Petugas (Dokter Umum) memberikan terapi sesuai indikasi atau memberikan rujukan ke faskes lanjutan jika diperlukan; 9. Petugas Kesling dan Dokter Umum melakukan input konseling atau obat melalui aplikasi simpus kemudian mengarahkan pasien menuju kasir untuk membayar retribusi konseling sesuai dengan Perda; 10. Petugas menginformasikan bahwa pasien sudah bisa pulang setelah menerima konseling/obat/rujukan..
3	Jangka Waktu Pelayanan	20 menit
4	Biaya (Dalam satuan Rp)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Umum : Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 7 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah 2. Asuransi lain : Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 7 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah 3. JKN : Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Prtogram Jaminan Kesehatan
5	Produk Pelayanan	Pelayanan Konsultasi Kesehatan Lingkungan
6	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas : drg.Yekti Hapsari, Devin Arie Wijayanto,S.Kom 2. Sms centre : - 3. Hotline : 082231322279 - 085852364230 4. Website : -

		<p>5. Email : pkmtambakrejo@gmail.com</p> <p>6. Instagram: @puskesmastambakrejo</p> <p>7. Twitter : -</p> <p>8. Facebook : -</p> <p>9. Fanpage : -</p>
7	Dasar Hukum	<p>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);</p> <p>2. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;</p> <p>3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012, tentang Pelaksanaan Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</p> <p>4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014, tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <p>5. Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;</p> <p>6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</p> <p>7. Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 14 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;</p> <p>8. Peraturan Walikota Surabaya Nomor 131 Tahun 2021 tentang Pembentukan, Nomenklatur, Kedudukan, Susunan Organisasi Uraian Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Pusat Kesehatan Masyarakat Pada Dinas Kesehatan Kota Surabaya.</p>
8	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	<p>Sarana :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer 2. Printer 3. Jaringan Internet <p>Prasarana :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. TV antrean online 2. Ruang pelayanan konsultasi kesling 3. Ruang tunggu nyaman dan full AC

		<ul style="list-style-type: none"> 4. Free WIFI 5. Parkir yang memadai
9	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 1. Minimal D3-Kesehatan Lingkungan 2. Mampu mengoperasikan computer; 3. Dapat berkomunikasi dengan baik, baik secara lisan maupun tulisan; 4. Berorientasi pada pelayanan; 5. Mampu menganalisa kebenaran data; 6. Disiplin; 7. Bertanggung jawab terhadap pekerjaan
10	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan oleh atasan langsung; 2. Dilaksanakan secara kontinyu; 3. Konsisten dalam memberikan teguran dan sanksi.
11	Jumlah Pelaksana	Satu Orang petugas paramedis (Petugas Kesehatan Lingkungan)
12	Jaminan Pelayanan	Pelayanan dapat cepat selesai / lancar apabila persyaratan lengkap.
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Berusaha semaksimal mungkin untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan dengan memberikan tanda terima untuk setiap tindakan maupun pengurusan surat-surat.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilakukan evaluasi bagi para petugas pelayanan untuk meningkatkan standar mutu pelayanan dengan memberikan kuisisioner kepuasan pelayanan pada para pemohon.

STANDAR PELAYANAN (SP)

PELAYANAN TINDAKAN DAN GAWAT DARURAT

NO	KOMPONEN	PERSYARATAN
1	Persyaratan	Membawa KTP/KK dan Kartu BPJS.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> 1. Petugas menerima pasien gawat darurat atau yang memerlukan tindakan di Ruang pelayanan Tindakan dan Gawat Darurat; 2. Petugas (Perawat) konfirmasi identitas pasien dan melakukan identifikasi kondisi pasien berdasarkan tingkat kegawatdaruratannya; 3. Petugas (Dokter Umum) melakukan anamnesa secara

		<p>singkat kepada pasien atau keluarga pasien dan melakukan pemeriksaan fisik kepada pasien;</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Petugas (Dokter Umum/Perawat) memberikan tindakan yang diperlukan berdasarkan kondisi pasien; 5. Petugas (Dokter Umum) memberikan pengantar untuk pemeriksaan penunjang ke laboratorium jika diperlukan dan meminta Petugas Laboratorium untuk mengambil sampel di Ruang Pelayanan Tindakan dan Gawat Darurat; 6. Petugas (Dokter Umum) melakukan input obat dan atau tindakan melalui aplikasi simpus kemudian mengarahkan pasien atau keluarga pasien menuju Layanan Farmasi untuk mengambil obat; 7. Petugas (Dokter Umum) membuat rujukan ke faskes lanjutan apabila diperlukan dan memberikan print rujukan kepada pasien atau keluarga pasien; 8. Petugas menginformasikan bahwa pasien sudah bisa pulang atau langsung menuju Faskes Lanjutan setelah menerima obat atau rujukan.
3	Jangka Waktu Pelayanan	20 menit
4	Biaya (Dalam satuan Rp)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Umum : Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 7 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah 2. Asuransi lain : Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 7 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah 3. JKN : Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Prtogram Jaminan Kesehatan
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan Tindakan Medis 2. Pelayanan Gawat Darurat
6	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas : drg.Yekti Hapsari, Devin Arie Wijayanto,S.Kom 2. Sms centre : - 3. Hotline : 082231322279 - 085852364230 4. Website : - 5. Email : pkmtambakrejo@gmail.com

		<p>6. Instagram : @puskesmastambakrejo</p> <p>7. Twitter : -</p> <p>8. Facebook : -</p> <p>9. Fanpage : -</p>
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 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. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012, tentang Pelaksanaan Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014, tentang Pedoman Standar Pelayanan; 5. Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik; 6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat; 7. Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 14 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik; 8. Peraturan Walikota Surabaya Nomor 131 Tahun 2021 tentang Pembentukan, Nomenklatur, Kedudukan, Susunan Organisasi Uraian Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Pusat Kesehatan Masyarakat Pada Dinas Kesehatan Kota Surabaya.
8	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	<p>Sarana :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer 2. Printer 3. Jaringan Internet 4. Stetoskop 5. Penlight 6. ECG 7. AED 8. Hecting Set

		<p>9. Set Emergency</p> <p>Prasarana :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. TV antrean online 2. Ruang pelayanan tindakan dan gawat darurat 3. Ruang tunggu nyaman ber AC 4. Free WIFI 5. Parkir yang memadai
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Berpendidikan Dokter Umum (Medis); 2. Berpendidikan minimal D3-Keperawatan (Paramedis); 3. Mampu mengoperasikan komputer; 4. Dapat berkomunikasi dengan baik, baik secara lisan maupun tulisan; 5. Berorientasi pada pelayanan; 6. Mampu menganalisa kebenaran data; 7. Disiplin; 8. Bertanggung jawab terhadap pekerjaan.
10	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan oleh atasan langsung; 2. Dilaksanakan secara kontinyu; 3. Konsisten dalam memberikan teguran dan sanksi.
11	Jumlah Pelaksana	Satu orang paramedis (Perawat) dengan dokter yang bertugas di Pelayanan Pemeriksaan Umum sebagai konsulan
12	Jaminan Pelayanan	Pelayanan dapat cepat selesai / lancar apabila persyaratan lengkap.
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Berusaha semaksimal mungkin untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan dengan memberikan tanda terima untuk setiap tindakan maupun pengurusan surat-surat.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilakukan evaluasi bagi para petugas pelayanan untuk meningkatkan standar mutu pelayanan dengan memberikan kuisisioner kepuasan pelayanan pada para pemohon.

STANDAR PELAYANAN (SP)

PELAYANAN KESEHATAN PEDULI REMAJA (PKPR)

NO	KOMPONEN	PERSYARATAN
1	Persyaratan	1. Nomer Antrian Pada Poli PKPR/Poli Umum yang

		<p>diambil dari antrian online (ehealth.surabaya.go.id/pendaftaran).</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Membawa KK / KTP dan Kartu BPJS (untuk yang faskesnya Puskesmas Tambakrejo) untuk pasien yang baru pertama kali berkunjung ke puskesmas guna memvalidasi data di SIMPUS. 3. Membawa Kartu Rujukan yang lama apabila ingin memperpanjang Rujukan. 4. Membawa Surat keterangan dari Dokter yang menjelaskan diagnosa pasien yang ingin dirujuk (apabila pasiennya tidak memungkinkan untuk pergi ke Puskesmas).
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas menerima pasien yang telah membawa bukti sudah mengambil nomer antrian ke Poli PKPR (berupa print dari e-kios / capture dari HP) kemudian mengarahkan pasien untuk konfirmasi kehadiran ke layanan informasi; 2. Petugas mengarahkan pasien untuk menunggu di ruang tunggu Pelayanan PKPR; 3. Petugas memanggil pasien sesuai nomor urut, konfirmasi identitas pasien, melakukan anamnesa serta cek tanda-tanda vital pasien; 4. Petugas melakukan pemeriksaan fisik kepada pasien; 5. Petugas memberikan pengantar untuk pemeriksaan penunjang ke laboratorium jika diperlukan dan mengarahkan pasien ke Layanan Laboratorium; 6. Petugas melakukan input obat melalui aplikasi simpus kemudian mengarahkan pasien menuju Layanan Farmasi untuk mengambil obat; 7. Petugas membuatkan rujukan ke faskes lanjutan apabila diperlukan dan memberikan print rujukan kepada pasien; 8. Petugas menginformasikan bahwa pasien sudah bisa pulang setelah menerima obat atau rujukan.
3	Jangka Waktu Pelayanan	20 menit
4	Biaya (Dalam satuan Rp)	1. Umum : Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 7 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi

		<p>Daerah</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Asuransi lain : Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 7 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah 3. JKN : Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Prtogram Jaminan Kesehatan
5	Produk Pelayanan	Pelayanan Pemeriksaan dan Pengobatan untuk Remaja
6	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas : drg.Yekti Hapsari, Devin Arie Wijayanto,S.Kom 2. Sms centre : - 3. Hotline : 082231322279 - 085852364230 4. Website : - 5. Email : pkmtambakrejo@gmail.com 6. Instagram: @puskesmastambakrejo 7. Twitter : - 8. Facebook : - 9. Fanpage : -
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 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. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012, tentang Pelaksanaan Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014, tentang Pedoman Standar Pelayanan; 5. Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik; 6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat; 7. Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 14 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

		8. Peraturan Walikota Surabaya Nomor 131 Tahun 2021 tentang Pembentukan, Nomenklatur, Kedudukan, Susunan Organisasi Uraian Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Pusat Kesehatan Masyarakat Pada Dinas Kesehatan Kota Surabaya.
8	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	<p>Sarana :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer 2. Printer 3. Jaringan Internet 4. Stetoskop 5. Penlight 6. Set Emergency <p>Prasarana :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. TV antrean online 2. Ruang pelayanan PKPR 3. Ruang tunggu nyaman ber AC 4. Free WIFI 5. Parkir yang memadai
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Berpendidikan minimal D3-Keperawatan (Paramedis); 2. Mampu mengoperasikan komputer; 3. Dapat berkomunikasi dengan baik, baik secara lisan maupun tulisan; 4. Berorientasi pada pelayanan; 5. Mampu menganalisa kebenaran data; 6. Disiplin; 7. Bertanggung jawab terhadap pekerjaan.
10	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan oleh atasan langsung; 2. Dilaksanakan secara kontinyu; 3. Konsisten dalam memberikan teguran dan sanksi.
11	Jumlah Pelaksana	Satu orang paramedis (Perawat) dengan dokter yang bertugas di Pelayanan Pemeriksaan Umum sebagai konsulan
12	Jaminan Pelayanan	Pelayanan dapat cepat selesai / lancar apabila persyaratan lengkap.
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Berusaha semaksimal mungkin untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan dengan memberikan tanda terima untuk setiap tindakan maupun pengurusan surat-surat.

14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilakukan evaluasi bagi para petugas pelayanan untuk meningkatkan standar mutu pelayanan dengan memberikan kuisisioner kepuasan pelayanan pada para pemohon.
----	----------------------------	--

STANDAR PELAYANAN (SP)

PELAYANAN MANAJEMEN TERPADU BALITA SAKIT (MTBS)

NO	KOMPONEN	PERSYARATAN
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nomer Antrian Pada Poli KIA yang diambil dari antrian online (ehealth.surabaya.go.id/pendaftaran). 2. Membawa KK / KTP dan Kartu BPJS (untuk yang faskesnya Puskesmas Tambakrejo) untuk pasien yang baru pertama kali berkunjung ke puskesmas guna memvalidasi data di SIMPUS. 3. Membawa Kartu Rujukan yang lama apabila ingin memperpanjang Rujukan. 4. Membawa Surat keterangan dari Dokter yang menjelaskan diagnosa pasien yang ingin dirujuk (apabila pasiennya tidak memungkinkan untuk pergi ke Puskesmas).
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas menerima pasien yang telah membawa bukti sudah mengambil nomer antrian ke Poli KIA (berupa print dari e-kios / capture dari HP) kemudian mengarahkan pasien untuk konfirmasi kehadiran ke layanan informasi; 2. Petugas mengarahkan pasien untuk menunggu di ruang tunggu Pelayanan MTBS; 3. Petugas memanggil pasien sesuai nomor urut, konfirmasi identitas pasien, melakukan anamnesa serta cek tanda-tanda vital pasien; 4. Petugas melakukan pemeriksaan fisik kepada pasien; 5. Petugas memberikan pengantar untuk pemeriksaan penunjang ke laboratorium jika diperlukan dan mengarahkan pasien ke Layanan Laboratorium; 6. Petugas melakukan input obat melalui aplikasi simpus kemudian mengarahkan pasien menuju Layanan Farmasi untuk mengambil obat; 7. Petugas membuatkan rujukan ke faskes lanjutan

		<p>apabila diperlukan dan memberikan print rujukan kepada pasien;</p> <p>8. Petugas menginformasikan bahwa pasien sudah bisa pulang setelah menerima obat atau rujukan.</p>
3	Jangka Waktu Pelayanan	20 menit
4	Biaya (Dalam satuan Rp)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Umum : Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 7 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah 2. Asuransi lain : Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 7 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah 3. JKN : Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Prtogram Jaminan Kesehatan
5	Produk Pelayanan	Pelayanan Pemeriksaan dan Pengobatan untuk Remaja
6	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas : drg.Yekti Hapsari, Devin Arie Wijayanto,S.Kom 2. Sms centre : - 3. Hotline : 082231322279 - 085852364230 4. Website : - 5. Email : pkmtambakrejo@gmail.com 6. Instagram : @puskesmastambakrejo 7. Twitter : - 8. Facebook : - 9. Fanpage : -
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 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. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012, tentang Pelaksanaan Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara

		<p>dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014, tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <p>5. Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;</p> <p>6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</p> <p>7. Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 14 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;</p> <p>8. Peraturan Walikota Surabaya Nomor 131 Tahun 2021 tentang Pembentukan, Nomenklatur, Kedudukan, Susunan Organisasi Uraian Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Pusat Kesehatan Masyarakat Pada Dinas Kesehatan Kota Surabaya.</p>
8	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	<p>Sarana :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer 2. Printer 3. Jaringan Internet 4. Stetoskop 5. Penlight 6. Set Emergency <p>Prasarana :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. TV antrean online 2. Ruang pelayanan MTBS 3. Ruang tunggu nyaman ber AC 4. Free WIFI 5. Parkir yang memadai
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Berpendidikan minimal Dokter (Medis) 2. Berpendidikan minimal D3-Keperawatan/D-3 Kebidanan (Paramedis); 3. Mampu mengoperasikan komputer; 4. Dapat berkomunikasi dengan baik, baik secara lisan maupun tulisan; 5. Berorientasi pada pelayanan; 6. Mampu menganalisa kebenaran data; 7. Disiplin; 8. Bertanggung jawab terhadap pekerjaan.
10	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan oleh atasan langsung; 2. Dilaksanakan secara kontinyu;

		3. Konsisten dalam memberikan teguran dan sanksi.
11	Jumlah Pelaksana	Satu orang tenaga medis (Dokter) atau paramedis (Bidan/Perawat)
12	Jaminan Pelayanan	Pelayanan dapat cepat selesai / lancar apabila persyaratan lengkap.
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Berusaha semaksimal mungkin untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan dengan memberikan tanda terima untuk setiap tindakan maupun pengurusan surat-surat.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilakukan evaluasi bagi para petugas pelayanan untuk meningkatkan standar mutu pelayanan dengan memberikan kuisisioner kepuasan pelayanan pada para pemohon.

STANDAR PELAYANAN (SP)

PELAYANAN UPAYA BERHENTI MEROKOK (UBM)

NO	KOMPONEN	PERSYARATAN
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Untuk pasien Baru mengambil nomer Antrian Pada Poli Umum yang diambil dari antrian online (ehealth.surabaya.go.id/pendaftaran). 2. Untuk Pasien Lama mengambil nomer Antrian Pada Poli Psikologi yang diambil dari antrian online (ehealth.surabaya.go.id/pendaftaran). 3. Membawa KK / KTP dan Kartu BPJS (untuk yang faskesnya Puskesmas Tambakrejo) untuk pasien yang baru pertama kali berkunjung ke puskesmas guna memvalidasi data di SIMPUS.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas menerima pasien yang telah membawa bukti sudah mengambil nomer antrian ke Poli Umum/Poli Psikologi (berupa print dari e-kios / capture dari HP) kemudian mengarahkan pasien untuk konfirmasi kehadiran ke layanan informasi; 2. Petugas mengarahkan pasien untuk menunggu di ruang tunggu Pelayanan Umum/Psikologi; 3. Petugas Triase memanggil pasien sesuai nomor urut, konfirmasi identitas pasien, anamnesa singkat dan cek tanda-tanda vital kemudian mengarahkan pasien untuk diperiksa ke Dokter Umum;

		<ol style="list-style-type: none"> 4. Petugas (Dokter Umum) melakukan anamnesa dan pemeriksaan fisik kemudian melakukan rujukan internal ke Pelayanan Psikologi jika diperlukan 5. Petugas Psikologi memanggil pasien sesuai nomor urut, konfirmasi identitas pasien, melakukan anamnesa singkat; 6. Petugas Psikologi melakukan konsultasi/konseling dengan pasien; 7. Petugas Psikologi melakukan terapi SEFT (Spiritual Emotional Freedom Technique) kepada pasien; 8. Petugas Psikologi mengisi form-form yang diperlukan; 9. Petugas Psikologi menjadwalkan pasien untuk kontrol ke Poli Psikologi saat kunjungan lanjutan; 10. Petugas Psikologi melaporkan hasil konseling dan terapi kepada Dokter Umum; 11. Petugas (Dokter Umum) memberikan terapi sesuai indikasi atau memberikan rujukan ke faskes lanjutan jika diperlukan; 12. Petugas Psikologi dan Dokter Umum melakukan input konseling atau obat melalui aplikasi simpus kemudian mengarahkan pasien menuju kasir untuk membayar retribusi konseling sesuai dengan Perda; 13. Petugas mengarahkan pasien untuk mengambil obat ke Layanan farmasi; 14. Petugas menginformasikan bahwa pasien sudah bisa pulang setelah menerima konseling/obat/rujukan.
3	Jangka Waktu Pelayanan	20 menit
4	Biaya (Dalam satuan Rp)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Umum : Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 7 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah 2. Asuransi lain : Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 7 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah 3. JKN : Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Prtogram Jaminan Kesehatan
5	Produk Pelayanan	Pelayanan Konsultasi dan Terapi Berhenti Merokok

6	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas : drg.Yekti Hapsari, Devin Arie Wijayanto,S.Kom 2. Sms centre : - 3. Hotline : 082231322279 - 085852364230 4. Website : - 5. Email : pkmtambakrejo@gmail.com 6. Instagram: @puskesmastambakrejo 7. Twitter : - 8. Facebook : - 9. Fanpage : -
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 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. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012, tentang Pelaksanaan Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014, tentang Pedoman Standar Pelayanan; 5. Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik; 6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat; 7. Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 14 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik; 8. Peraturan Walikota Surabaya Nomor 131 Tahun 2021 tentang Pembentukan, Nomenklatur, Kedudukan, Susunan Organisasi Uraian Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Pusat Kesehatan Masyarakat Pada Dinas Kesehatan Kota Surabaya.
8	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	<p>Sarana :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer 2. Printer

		<p>3. Jaringan Internet</p> <p>Prasarana :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. TV antrean online 2. Ruang pelayanan UBM 3. Ruang tunggu nyaman ber AC 4. Free WIFI 5. Parkir yang memadai
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Berpendidikan minimal S1 Psikologi 2. Mampu mengoperasikan komputer; 3. Dapat berkomunikasi dengan baik, baik secara lisan maupun tulisan; 4. Berorientasi pada pelayanan; 5. Mampu menganalisa kebenaran data; 6. Disiplin; 7. Bertanggung jawab terhadap pekerjaan.
10	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan oleh atasan langsung; 2. Dilaksanakan secara kontinyu; 3. Konsisten dalam memberikan teguran dan sanksi.
11	Jumlah Pelaksana	Satu orang tenaga Psikologi
12	Jaminan Pelayanan	Pelayanan dapat cepat selesai / lancar apabila persyaratan lengkap.
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Berusaha semaksimal mungkin untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan dengan memberikan tanda terima untuk setiap tindakan maupun pengurusan surat-surat.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilakukan evaluasi bagi para petugas pelayanan untuk meningkatkan standar mutu pelayanan dengan memberikan kuisisioner kepuasan pelayanan pada para pemohon.

STANDAR PELAYANAN (SP)

PELAYANAN KEKERASAN TERHADAP PEREMPUAN DAN ANAK (KTPA)

NO	KOMPONEN	PERSYARATAN
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Untuk pasien Baru mengambil nomer Antrian Pada Poli Umum, Poli KIA yang diambil dari antrian online (ehealth.surabaya.go.id/pendaftaran). 2. Untuk Pasien Lama mengambil nomer Antrian Pada

		<p>Poli Psikologi yang diambil dari antrian online (ehealth.surabaya.go.id/pendaftaran).</p> <p>3. Membawa KK / KTP dan Kartu BPJS (untuk yang faskesnya Puskesmas Tambakrejo) untuk pasien yang baru pertama kali berkunjung ke puskesmas guna memvalidasi data di SIMPUS.</p>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas menerima pasien yang telah membawa bukti sudah mengambil nomer antrian ke Poli Umum/Poli Psikologi (berupa print dari e-kios / capture dari HP) kemudian mengarahkan pasien untuk konfirmasi kehadiran ke layanan informasi; 2. Petugas mengarahkan pasien untuk menunggu di ruang tunggu Pelayanan Umum/Psikologi; 3. Petugas Triase memanggil pasien sesuai nomor urut, konfirmasi identitas pasien, anamnesa singkat dan cek tanda-tanda vital kemudian mengarahkan pasien untuk diperiksa ke Dokter Umum; 4. Petugas (Dokter Umum) melakukan anamnesa dan pemeriksaan fisik kemudian melakukan rujukan internal ke Pelayanan Psikologi jika diperlukan 5. Petugas Psikologi memanggil pasien sesuai nomor urut, konfirmasi identitas pasien, melakukan anamnesa singkat; 6. Petugas Psikologi melakukan konsultasi/konseling dengan pasien; 7. Petugas Psikologi mengisi form-form yang diperlukan; 8. Petugas Psikologi menjadwalkan pasien untuk kontrol ke Poli Psikologi saat kunjungan lanjutan; 9. Petugas Psikologi melaporkan hasil konseling kepada Dokter Umum; 10. Petugas (Dokter Umum) memberikan terapi sesuai indikasi atau memberikan rujukan ke faskes lanjutan jika diperlukan; 11. Petugas Psikologi dan Dokter Umum melakukan input konseling atau obat melalui aplikasi simpus kemudian mengarahkan pasien menuju kasir untuk membayar retribusi konseling sesuai dengan Perda; 12. Petugas mengarahkan pasien untuk mengambil obat

		ke Layanan farmasi; 13. Petugas menginformasikan bahwa pasien sudah bisa pulang setelah menerima konseling/obat/rujukan.
3	Jangka Waktu Pelayanan	20 menit
4	Biaya (Dalam satuan Rp)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Umum : Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 7 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah 2. Asuransi lain : Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 7 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah 3. JKN : Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Prtogram Jaminan Kesehatan
5	Produk Pelayanan	Pelayanan Pemeriksaan dan Konsultasi terkait kekerasan terhadap perempuan dan anak
6	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas : drg.Yekti Hapsari, Devin Arie Wijayanto,S.Kom 2. Sms centre : - 3. Hotline : 082231322279 - 085852364230 4. Website : - 5. Email : pkmtambakrejo@gmail.com 6. Instagram : @puskesmastambakrejo 7. Twitter : - 8. Facebook : - 9. Fanpage : -
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 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. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012, tentang Pelaksanaan Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara

		<p>dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014, tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <p>5. Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;</p> <p>6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</p> <p>7. Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 14 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;</p> <p>8. Peraturan Walikota Surabaya Nomor 131 Tahun 2021 tentang Pembentukan, Nomenklatur, Kedudukan, Susunan Organisasi Uraian Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Pusat Kesehatan Masyarakat Pada Dinas Kesehatan Kota Surabaya.</p>
8	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	<p>Sarana :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer 2. Printer 3. Jaringan Internet <p>Prasarana :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. TV antrean online 2. Ruang pelayanan KTPA 3. Ruang tunggu nyaman ber AC 4. Free WIFI 5. Parkir yang memadai
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Berpendidikan minimal S1 Psikologi 2. Mampu mengoperasikan komputer; 3. Dapat berkomunikasi dengan baik, baik secara lisan maupun tulisan; 4. Berorientasi pada pelayanan; 5. Mampu menganalisa kebenaran data; 6. Disiplin; 7. Bertanggung jawab terhadap pekerjaan.
10	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan oleh atasan langsung; 2. Dilaksanakan secara kontinyu; 3. Konsisten dalam memberikan teguran dan sanksi.
11	Jumlah Pelaksana	Satu orang tenaga Psikologi
12	Jaminan Pelayanan	Pelayanan dapat cepat selesai / lancar apabila persyaratan lengkap.
13	Jaminan keamanan	Berusaha semaksimal mungkin untuk melaksanakan

	dan keselamatan pelayanan	pelayanan sesuai dengan standar pelayanan dengan memberikan tanda terima untuk setiap tindakan maupun pengurusan surat-surat.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilakukan evaluasi bagi para petugas pelayanan untuk meningkatkan standar mutu pelayanan dengan memberikan kuisisioner kepuasan pelayanan pada para pemohon.

STANDAR PELAYANAN (SP)

PELAYANAN KONSULTASI PROMOSI KESEHATAN

NO	KOMPONEN	PERSYARATAN
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Untuk pasien Baru mengambil nomer Antrian Pada Poli Umum, KIA, Gizi yang diambil dari antrian online (ehealth.surabaya.go.id/pendaftaran). 2. Membawa KK / KTP dan Kartu BPJS (untuk yang faskesnya Puskesmas Tambakrejo) untuk pasien yang baru pertama kali berkunjung ke puskesmas guna memvalidasi data di SIMPUS.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas menerima pasien yang telah membawa bukti sudah mengambil nomer antrian ke Poli terdaftar (berupa print dari e-kios / capture dari HP) kemudian mengarahkan pasien untuk konfirmasi kehadiran ke layanan informasi; 2. Petugas mengarahkan pasien untuk menunggu di ruang tunggu Pelayanan Poli terdaftar; 3. Petugas Poli terdaftar memanggil pasien sesuai nomor urut, konfirmasi identitas pasien, anamnesa singkat dan cek tanda-tanda vital kemudian mengarahkan pasien untuk dilakukan pemeriksaan lanjutan; 4. Petugas (Dokter Umum/Dokter Gigi/Petugas KIA) melakukan anamnesa dan pemeriksaan fisik kemudian melakukan rujukan internal ke Pelayanan Konsultasi Promosi Kesehatan jika diperlukan; 5. Petugas Promkes memanggil pasien sesuai nomor urut, konfirmasi identitas pasien; 6. Petugas Promkes memberikan edukasi dan konseling terkait kesehatan lingkungan;

		<p>7. Petugas Promkes melaporkan hasil konseling kepada Dokter Umum/Dokter Gigi/Petugas KIA;</p> <p>8. Petugas (Dokter Umum/Dokter Gigi) memberikan terapi sesuai indikasi atau memberikan rujukan ke faskes lanjutan jika diperlukan;</p> <p>9. Petugas Promkes dan Dokter Umum melakukan input konseling atau obat melalui aplikasi simpus kemudian mengarahkan pasien menuju kasir untuk membayar retribusi konseling sesuai dengan Perda;</p> <p>10. Petugas menginformasikan bahwa pasien sudah bisa pulang setelah menerima konseling/obat/rujukan.</p>
3	Jangka Waktu Pelayanan	20 menit
4	Biaya (Dalam satuan Rp)	<p>1. Umum : Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 7 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah</p> <p>2. Asuransi lain : Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 7 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah</p> <p>3. JKN : Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Prtogram Jaminan Kesehatan</p>
5	Produk Pelayanan	Pelayanan Konsultasi dan Promosi terkait Kesehatan
6	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>1. Petugas : drg.Yekti Hapsari, Devin Arie Wijayanto,S.Kom</p> <p>2. Sms centre : -</p> <p>3. Hotline : 082231322279 - 085852364230</p> <p>4. Website : -</p> <p>5. Email : pkmtambakrejo@gmail.com</p> <p>6. Instagram : @puskesmastambakrejo</p> <p>7. Twitter : -</p> <p>8. Facebook : -</p> <p>9. Fanpage : -</p>
7	Dasar Hukum	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);

		<ol style="list-style-type: none"> 2. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012, tentang Pelaksanaan Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014, tentang Pedoman Standar Pelayanan; 5. Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik; 6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat; 7. Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 14 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik; 8. Peraturan Walikota Surabaya Nomor 131 Tahun 2021 tentang Pembentukan, Nomenklatur, Kedudukan, Susunan Organisasi Uraian Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Pusat Kesehatan Masyarakat Pada Dinas Kesehatan Kota Surabaya.
8	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	<p>Sarana :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer 2. Printer 3. Jaringan Internet <p>Prasarana :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. TV antrean online 2. Ruang pelayanan konsultasi promkes 3. Ruang tunggu nyaman dan full AC 4. Free WIFI 5. Parkir yang memadai
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Minimal S1 Kesehatan Masyarakat; 2. Mampu mengoperasikan computer; 3. Dapat berkomunikasi dengan baik, baik secara lisan maupun tulisan; 4. Berorientasi pada pelayanan; 5. Mampu menganalisa kebenaran data; 6. Disiplin; 7. Bertanggung jawab terhadap pekerjaan

10	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan oleh atasan langsung; 2. Dilaksanakan secara kontinyu; 3. Konsisten dalam memberikan teguran dan sanksi.
11	Jumlah Pelaksana	Satu Orang petugas penyuluh/Promotor Kesehatan (Sarjana Kesehatan Masyarakat)
12	Jaminan Pelayanan	Pelayanan dapat cepat selesai / lancar apabila persyaratan lengkap.
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Berusaha semaksimal mungkin untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan dengan memberikan tanda terima untuk setiap tindakan maupun pengurusan surat-surat.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilakukan evaluasi bagi para petugas pelayanan untuk meningkatkan standar mutu pelayanan dengan memberikan kuisisioner kepuasan pelayanan pada para pemohon.

STANDAR PELAYANAN (SP)

PELAYANAN FARMASI

NO	KOMPONEN	PERSYARATAN
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien sudah dilakukan pemeriksaan oleh dokter/Dokter Gigi di Pelayanan Umum, KIA, Kesgilut, Lansia, PKPR dan MTBS 2. Untuk Pasien PRB (Pasien Rujuk Balik) membawa fotokopi surat rujuk balik, kartu BPJS, dan resep dari Poli masing-masing 2 lembar.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas Poli mengarahkan pasien untuk menunggu di ruang tunggu Pelayanan Farmasi; 2. Petugas Farmasi cek aplikasi antrian online untuk mengetahui pasien yang sudah mendapat nomor antrean obat dari poli; 3. Petugas Farmasi melayani obat sesuai dengan terapi yang sudah diinput oleh Petugas Poli di aplikasi simpus; 4. Petugas Farmasi memanggil pasien sesuai urutan; 5. Petugas Farmasi memberikan obat kepada pasien dan memberikan penjelasan terkait tata cara minum obat dan efek samping obat; 6. Petugas Farmasi memberitahukan kepada pasien

		bahwa pasien sudah bisa pulang.
3	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Non racikan 15 Menit 2. Racikan 30 Menit
4	Biaya (Dalam satuan Rp)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Umum : Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 7 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah 2. Asuransi lain : Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 7 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah 3. JKN : Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Prtogram Jaminan Kesehatan
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan Obat 2. KIE tentang cara penggunaan dan efek samping obat
6	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas : drg.Yekti Hapsari, Devin Arie Wijayanto,S.Kom 2. Sms centre : - 3. Hotline : 082231322279 - 085852364230 4. Website : - 5. Email : pkmtambakrejo@gmail.com 6. Instagram : @puskesmastambakrejo 7. Twitter : - 8. Facebook : - 9. Fanpage : -
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 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. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012, tentang Pelaksanaan Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014, tentang Pedoman Standar Pelayanan;

		<ol style="list-style-type: none"> 5. Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik; 6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat; 7. Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 14 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik; 8. Peraturan Walikota Surabaya Nomor 131 Tahun 2021 tentang Pembentukan, Nomenklatur, Kedudukan, Susunan Organisasi Uraian Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Pusat Kesehatan Masyarakat Pada Dinas Kesehatan Kota Surabaya.
8	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	<p>Sarana :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer 2. Printer 3. Jaringan Internet 4. Mortar dan stamper 5. Sealing machine 6. Blender obat <p>Prasarana :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. TV antrean online 2. Ruang pelayanan farmasi 3. Ruang tunggu nyaman dan full AC 4. Free WIFI 5. Parkir yang memadai
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Minimal D3 Farmasi dan Apoteker sebagai penanggungjawab; 2. Mampu mengoperasikan computer; 3. Dapat berkomunikasi dengan baik, baik secara lisan maupun tulisan; 4. Berorientasi pada pelayanan; 5. Mampu menganalisa kebenaran data; 6. Disiplin; 7. Bertanggung jawab terhadap pekerjaan
10	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan oleh atasan langsung; 2. Dilaksanakan secara kontinyu; 3. Konsisten dalam memberikan teguran dan sanksi.
11	Jumlah Pelaksana	Satu Orang D3 Farmasi atau Apoteker
12	Jaminan Pelayanan	Pelayanan dapat cepat selesai / lancar apabila

		persyaratan lengkap.
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Berusaha semaksimal mungkin untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan dengan memberikan tanda terima untuk setiap tindakan maupun pengurusan surat-surat.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilakukan evaluasi bagi para petugas pelayanan untuk meningkatkan standar mutu pelayanan dengan memberikan kuisisioner kepuasan pelayanan pada para pemohon.

**STANDAR PELAYANAN (SP)
PELAYANAN LABORATORIUM**

NO	KOMPONEN	PERSYARATAN
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien sudah dilakukan pemeriksaan oleh dokter/Dokter Gigi di Pelayanan Umum, KIA, Kesgilut, Lansia, PKPR dan MTBS 2. Pasien membawa pengantar permintaan Laboratorium dari poli
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas Poli mengarahkan pasien untuk menunggu di ruang tunggu Pelayanan Laboratorium; 2. Petugas Laboratorium cek aplikasi antrian online untuk mengetahui pasien yang sudah mendapat nomor antrian untuk ke laboratorium; 3. Petugas Laboratorium memanggil pasien masuk ke ruang Laboratorium; 4. Petugas Laboratorium melakukan konfirmasi kembali identitas pasien; 5. Petugas Laboratorium memberikan penjelasan kepada pasien tentang : pemeriksaan yang dianjurkan/diminta, cara pengambilan sampelnya, waktu yang dibutuhkan untuk pemeriksaan, dan biaya untuk pemeriksaan (bagi pasien umum/non BPJS) 6. Petugas Laboratorium mengambil sampel yang diperlukan dan melakukan pemeriksaan sesuai dengan prosedur apabila pasien setuju. Apabila pasien tidak setuju, petugas laboratorium menginformasikan dan mengembalikan form permintaan laboratorium ke poli asal;

		<ol style="list-style-type: none"> 7. Petugas Laboratorium mempersilakan pasien untuk menunggu di ruang tunggu selama petugas melakukan pemeriksaan; 8. Petugas Laboratorium menulis identitas pasien dan hasil pada blanko hasil dan buku register; 9. Petugas Laboratorium memberikan hasil pemeriksaan laboratorium kepada pasien kemudian mengarahkan pasien untuk Kembali ke poli asal; 10. Petugas laboratorium melakukan input data ke simpus.
3	Jangka Waktu Pelayanan	60 menit
4	Biaya (Dalam satuan Rp)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Umum : Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 7 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah 2. Asuransi lain : Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 7 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah 3. JKN : Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Prtogram Jaminan Kesehatan
5	Produk Pelayanan	Pemeriksaan dan Pelayanan Laboratorium
6	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas : drg.Yekti Hapsari, Devin Arie Wijayanto,S.Kom 2. Sms centre : - 3. Hotline : 082231322279 - 085852364230 4. Website : - 5. Email : pkmtambakrejo@gmail.com 6. Instagram: @puskesmastambakrejo 7. Twitter : - 8. Facebook : - 9. Fanpage : -
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 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. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan

		<p>Pelayanan Publik;</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012, tentang Pelaksanaan Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014, tentang Pedoman Standar Pelayanan; 5. Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik; 6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat; 7. Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 14 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik; 8. Peraturan Walikota Surabaya Nomor 131 Tahun 2021 tentang Pembentukan, Nomenklatur, Kedudukan, Susunan Organisasi Uraian Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Pusat Kesehatan Masyarakat Pada Dinas Kesehatan Kota Surabaya.
8	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	<p>Sarana :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer 2. Printer 3. Jaringan Internet 4. Hematology analyzer 5. Fotometer 6. Urine analyzer 7. Microscope 8. Micro pipet 9. Sentrifuge 10. Rotator 11. TCM 12. Glucometer 13. Uric acid meter 14. Cholesterol meter 15. Jembatan pewarnaan <p>Prasarana :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. TV antrean online 2. Ruang pelayanan laboratorium 3. Ruang tunggu nyaman dan full AC

		<ul style="list-style-type: none"> 4. Free WIFI 5. Parkir yang memadai
9	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 1. Minimal D3 analis kesehatan; 2. Mampu mengoperasikan computer; 3. Dapat berkomunikasi dengan baik, baik secara lisan maupun tulisan; 4. Berorientasi pada pelayanan; 5. Mampu menganalisa kebenaran data; 6. Disiplin; 7. Bertanggung jawab terhadap pekerjaan
10	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan oleh atasan langsung; 2. Dilaksanakan secara kontinyu; 3. Konsisten dalam memberikan teguran dan sanksi.
11	Jumlah Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 1. Dua Orang D3 Analis Kesehatan 2. Satu orang tenaga admin
12	Jaminan Pelayanan	Pelayanan dapat cepat selesai / lancar apabila persyaratan lengkap.
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Berusaha semaksimal mungkin untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan dengan memberikan tanda terima untuk setiap tindakan maupun pengurusan surat-surat.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilakukan evaluasi bagi para petugas pelayanan untuk meningkatkan standar mutu pelayanan dengan memberikan kuisisioner kepuasan pelayanan pada para pemohon.

STANDAR PELAYANAN (SP)

PELAYANAN ANAK BERKEBUTUHAN KHUSUS (ABK)

NO	KOMPONEN	PERSYARATAN
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Untuk pasien Baru / Lama mengambil nomer Antrian Pada Poli Psikologi yang diambil dari antrian online (ehealth.surabaya.go.id/pendaftaran). 2. Membawa KK / KTP dan Kartu BPJS (untuk yang faskesnya Puskesmas Tambakrejo) untuk pasien yang baru pertama kali berkunjung ke puskesmas guna memvalidasi data di SIMPUS.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> 1. Petugas menerima pasien yang telah membawa bukti sudah mengambil nomer antrian ke Poli Umum/Poli

		<p>KIA/Poli Psikologi (berupa print dari e-kios / capture dari HP) kemudian mengarahkan pasien untuk konfirmasi kehadiran ke layanan informasi;</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Petugas mengarahkan pasien untuk menunggu di ruang tunggu Pelayanan Umum/KIA atau ruang tunggu Pelayanan Psikologi khusus untuk pasien lama/kunjungan lanjutan; 3. Petugas Triase memanggil pasien sesuai nomor urut, konfirmasi identitas pasien, anamnesa singkat dan cek tanda-tanda vital kemudian mengarahkan pasien untuk diperiksa ke Dokter Umum; 4. Petugas (Dokter Umum/Petugas KIA) melakukan anamnesa dan pemeriksaan fisik kemudian melakukan rujukan internal ke Pelayanan ABK jika diperlukan 5. Petugas ABK memanggil pasien sesuai nomor urut, konfirmasi identitas pasien, melakukan anamnesa; 6. Petugas ABK melakukan pemeriksaan fisik kepada pasien; 7. Petugas ABK melakukan konsultasi/konseling kepada pasien/keluarga pasien terkait kondisi anak; 8. Petugas ABK melakukan rujukan internal ke Pelayanan Psikologi jika diperlukan; 9. Petugas Psikologi melakukan konsultasi/konseling dengan pasien/keluarga pasien dan melaporkan hasil konsultasi kepada Petugas ABK; 10. Petugas ABK memberikan terapi sesuai indikasi atau memberikan rujukan ke faskes lanjutan jika diperlukan; 11. Petugas melakukan input konseling atau obat melalui aplikasi simpus kemudian mengarahkan pasien menuju kasir untuk membayar retribusi konseling sesuai dengan Perda; 12. Petugas mengarahkan pasien untuk mengambil obat ke Layanan farmasi; 13. Petugas menginformasikan bahwa pasien sudah bisa pulang setelah menerima konseling/obat/rujukan.
3	Jangka Waktu Pelayanan	20 menit
4	Biaya (Dalam satuan	1. Umum : Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 7

	Rp)	<p>Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah</p> <p>2. Asuransi lain : Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 7 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah</p> <p>3. JKN : Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Prtogram Jaminan Kesehatan</p>
5	Produk Pelayanan	<p>1. Pemeriksaan dan Konseling untuk Anak Berkebutuhan Khusus (ABK)</p> <p>2. Konseling untuk support system Anak Berkebutuhan Khusus (ABK)</p>
6	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>1. Petugas : drg.Yekti Hapsari, Devin Arie Wijayanto,S.Kom</p> <p>2. Sms centre : -</p> <p>3. Hotline : 082231322279 - 085852364230</p> <p>4. Website : -</p> <p>5. Email : pkmtambakrejo@gmail.com</p> <p>6. Instagram : @puskesmastambakrejo</p> <p>7. Twitter : -</p> <p>8. Facebook : -</p> <p>9. Fanpage : -</p>
7	Dasar Hukum	<p>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);</p> <p>2. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;</p> <p>3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012, tentang Pelaksanaan Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</p> <p>4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014, tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <p>5. Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;</p>

		<p>6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</p> <p>7. Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 14 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;</p> <p>8. Peraturan Walikota Surabaya Nomor 131 Tahun 2021 tentang Pembentukan, Nomenklatur, Kedudukan, Susunan Organisasi Uraian Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Pusat Kesehatan Masyarakat Pada Dinas Kesehatan Kota Surabaya.</p>
8	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	<p>Sarana :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer 2. Printer 3. Jaringan Internet <p>Prasarana :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. TV antrean online 2. Ruang pelayanan ABK 3. Ruang tunggu nyaman dan full AC 4. Free WIFI 5. Parkir yang memadai
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Minimal S-1 Sarjana Psikologi; 2. Mampu mengoperasikan computer; 3. Dapat berkomunikasi dengan baik, baik secara lisan maupun tulisan; 4. Berorientasi pada pelayanan; 5. Mampu menganalisa kebenaran data; 6. Disiplin; 7. Bertanggung jawab terhadap pekerjaan
10	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan oleh atasan langsung; 2. Dilaksanakan secara kontinyu; 3. Konsisten dalam memberikan teguran dan sanksi.
11	Jumlah Pelaksana	Satu orang tenaga psikolog
12	Jaminan Pelayanan	Pelayanan dapat cepat selesai / lancar apabila persyaratan lengkap.
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Berusaha semaksimal mungkin untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan dengan memberikan tanda terima untuk setiap tindakan maupun pengurusan surat-surat.
14	Evaluasi Kinerja	Dilakukan evaluasi bagi para petugas pelayanan untuk

	Pelaksana	meningkatkan standar mutu pelayanan dengan memberikan kuisisioner kepuasan pelayanan pada para pemohon.
--	-----------	---

**STANDAR PELAYANAN (SP)
PELAYANAN LAKTASI**

NO	KOMPONEN	PERSYARATAN
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Untuk pasien Baru / Lama mengambil nomer Antrian Pada Poli KIA yang diambil dari antrian online (ehealth.surabaya.go.id/pendaftaran). 2. Pasien/pengunjung Puskesmas yang memerlukan ruang privat untuk menyusui, mengisi buku register ruang laktasi
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas menerima pasien yang telah membawa bukti sudah mengambil nomer antrian ke Poli KIA (berupa print dari e-kios / capture dari HP) kemudian mengarahkan pasien untuk konfirmasi kehadiran ke layanan informasi; 2. Petugas mengarahkan pasien untuk menunggu di ruang tunggu Pelayanan KIA; 3. Petugas (Bidan) memanggil pasien sesuai nomor urut, konfirmasi identitas pasien, melakukan anamnesa serta cek tanda-tanda vital pasien; 4. Petugas (Bidan) melakukan pemeriksaan fisik kepada pasien; 5. Petugas (Bidan) mengarahkan ke ruang Pelayanan Laktasi jika pasien membutuhkan konsultasi/konseling laktasi; 6. Petugas Laktasi melakukan konsultasi/konseling laktasi kepada pasien; 7. Petugas Laktasi mengarahkan pasien untuk kembali ke poli KIA setelah mendapatkan konseling terkait laktasi; 8. Petugas (Bidan) menginformasikan bahwa pasien sudah bisa pulang setelah dilakukan pemeriksaan atau mendapat rujukan dari Dokter Umum.

3	Jangka Waktu Pelayanan	20 menit
4	Biaya (Dalam satuan Rp)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Umum : Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 7 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah 2. Asuransi lain : Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 7 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah 3. JKN : Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Prtogram Jaminan Kesehatan
5	Produk Pelayanan	Pelayanan dan konseling terkait menyusui
6	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas : drg.Yekti Hapsari, Devin Arie Wijayanto,S.Kom 2. Sms centre : - 3. Hotline : 082231322279 - 085852364230 4. Website : - 5. Email : pkmtambakrejo@gmail.com 6. Instagram : @puskesmastambakrejo 7. Twitter : - 8. Facebook : - 9. Fanpage : -
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 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. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012, tentang Pelaksanaan Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014, tentang Pedoman Standar Pelayanan; 5. Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

		<p>6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</p> <p>7. Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 14 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;</p> <p>8. Peraturan Walikota Surabaya Nomor 131 Tahun 2021 tentang Pembentukan, Nomenklatur, Kedudukan, Susunan Organisasi Uraian Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Pusat Kesehatan Masyarakat Pada Dinas Kesehatan Kota Surabaya.</p>
8	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	<p>Sarana :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer 2. Printer 3. Jaringan Internet 4. Set Peraga menyusui <p>Prasarana :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. TV antrean online 2. Ruang pelayanan Laktasi 3. Ruang tunggu nyaman dan full AC 4. Free WIFI 5. Parkir yang memadai
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Minimal D-3 Kebidanan; 2. Mampu mengoperasikan computer; 3. Dapat berkomunikasi dengan baik, baik secara lisan maupun tulisan; 4. Berorientasi pada pelayanan; 5. Mampu menganalisa kebenaran data; 6. Disiplin; 7. Bertanggung jawab terhadap pekerjaan
10	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan oleh atasan langsung; 2. Dilaksanakan secara kontinyu; 3. Konsisten dalam memberikan teguran dan sanksi.
11	Jumlah Pelaksana	Satu orang tenaga paramedic (Bidan)
12	Jaminan Pelayanan	Pelayanan dapat cepat selesai / lancar apabila persyaratan lengkap.
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Berusaha semaksimal mungkin untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan dengan memberikan tanda terima untuk setiap tindakan maupun pengurusan surat-surat.

14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilakukan evaluasi bagi para petugas pelayanan untuk meningkatkan standar mutu pelayanan dengan memberikan kuisisioner kepuasan pelayanan pada para pemohon.
----	----------------------------	--

STANDAR PELAYANAN (SP)

PELAYANAN RAMAH ANAK

NO	KOMPONEN	PERSYARATAN
1	Persyaratan	Untuk pasien Baru / Lama mengambil nomer Antrian Pada Poli KIA/PKPR/Gizi/Psikologi yang diambil dari antrian online (ehealth.surabaya.go.id/pendaftaran).
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas menerima pasien yang telah membawa bukti sudah mengambil nomer antrian ke Poli Umum/KIA/Gizi/Psikologi (berupa print dari e-kios / capture dari HP) kemudian mengarahkan pasien untuk konfirmasi kehadiran ke layanan informasi; 2. Petugas mengarahkan pasien untuk menunggu di ruang tunggu Pelayanan PKPR/KIA/Gizi/Psikologi; 3. Petugas memastikan pasien ada dalam kategori yang memerlukan pelayanan terkait anak, termasuk saat mulai adanya janin, yang melibatkan Pelayanan KIA, Laktasi, MTBS, PKPR, ddtk, ABK, KtPA, Gizi, dan Psikolog; 4. Petugas memanggil pasien sesuai urutan kedatangan pada masing-masing Pelayanan sesuai dengan aplikasi antrean online; 5. Petugas melakukan anamnesa dan cek tanda vital pasien; 6. Petugas melakukan pemeriksaan fisik kepada pasien; 7. Petugas memberikan pengantar pemeriksaan penunjang sesuai dengan kebutuhan; 8. Petugas melakukan rujukan internal secara terintegratif pada masing-masing pelayanan KIA, Laktasi, MTBS, PKPR, ddtk, ABK, KtPA, Gizi, dan Psikolog sesuai kebutuhan; 9. Petugas melakukan input obat ke aplikasi simpus atau memberikan rujukan ke faskes lanjutan jika diperlukan; 10. Petugas mempersilahkan pasien untuk pulang setelah

		menerima obat/rujukan.
3	Jangka Waktu Pelayanan	20 menit
4	Biaya (Dalam satuan Rp)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Umum : Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 7 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah 2. Asuransi lain : Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 7 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah 3. JKN : Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Prtogram Jaminan Kesehatan
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemeriksaan dan Pelayanan Anak/Remaja 2. Konseling Anak 3. Konseling Remaja 4. Konseling Orang Tua atau Support System Anak
6	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas : drg.Yekti Hapsari, Devin Arie Wijayanto,S.Kom 2. Sms centre : - 3. Hotline : 082231322279 - 085852364230 4. Website : - 5. Email : pkmtambakrejo@gmail.com 6. Instagram : @puskesmastambakrejo 7. Twitter : - 8. Facebook : - 9. Fanpage : -
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 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. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012, tentang Pelaksanaan Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara

		<p>dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014, tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <p>5. Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;</p> <p>6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</p> <p>7. Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 14 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;</p> <p>8. Peraturan Walikota Surabaya Nomor 131 Tahun 2021 tentang Pembentukan, Nomenklatur, Kedudukan, Susunan Organisasi Uraian Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Pusat Kesehatan Masyarakat Pada Dinas Kesehatan Kota Surabaya.</p>
8	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	<p>Sarana :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer 2. Printer 3. Jaringan Internet 4. Sarpras lain tergantung layanan utama <p>Prasarana :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. TV antrean online 2. Ruang pelayanan Ramah Anak 3. Ruang tunggu nyaman dan full AC 4. Free WIFI 5. Parkir yang memadai
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Berpendidikan Dokter Umum (Medis); 2. Berpendidikan minimal D3-Keperawatan/D-3 Kebidanan (Paramedis); 3. Mampu mengoperasikan computer; 4. Dapat berkomunikasi dengan baik, baik secara lisan maupun tulisan; 5. Berorientasi pada pelayanan; 6. Mampu menganalisa kebenaran data; 7. Disiplin; 8. Bertanggung jawab terhadap pekerjaan
10	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan oleh atasan langsung; 2. Dilaksanakan secara kontinyu; 3. Konsisten dalam memberikan teguran dan sanksi.
11	Jumlah Pelaksana	Tergantung layanan utama yang dituju

12	Jaminan Pelayanan	Pelayanan dapat cepat selesai / lancar apabila persyaratan lengkap.
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Berusaha semaksimal mungkin untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan dengan memberikan tanda terima untuk setiap tindakan maupun pengurusan surat-surat.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilakukan evaluasi bagi para petugas pelayanan untuk meningkatkan standar mutu pelayanan dengan memberikan kuisioner kepuasan pelayanan pada para pemohon.

STANDAR PELAYANAN (SP)

PELAYANAN INFORMASI

NO	KOMPONEN	PERSYARATAN
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sudah melakukan pendaftaran online secara mandiri maupun onside melalui (ehealth.surabaya.go.id/pendaftaran). 2. Membawa KK / KTP dan Kartu BPJS (untuk yang faskesnya Puskesmas Tambakrejo) untuk pasien yang baru pertama kali berkunjung ke puskesmas guna memvalidasi data di SIMPUS.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas menerima pasien yang telah membawa bukti print out/screen shoot sudah mendaftar secara online (berupa print dari ehealth.surabaya.go.id/pendaftaran); 2. Petugas menerima konfirmasi kedatangan pasien; 3. Petugas klik aplikasi antrian online kemudian cek simpus data antrian untuk mengirim data pasien ke poli; 4. Petugas mengarahkan pasien menunggu di ruang tunggu poli; 5. Petugas melakukan pelayanan usulan BPJS PBI melalui aplikasi edabu, jika dibutuhkan; 6. Petugas menerima pertanyaan pasien/customer terkait pelayanan Puskesmas, jika dibutuhkan.
3	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien Lama 2 Menit 2. Pasien Baru 5 Menit 3. Permohonan BPJS PBI melalui aplikasi E-Dabu 20

		menit
4	Biaya (Dalam satuan Rp)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Umum : Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 7 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah 2. Asuransi lain : Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 7 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah 3. JKN : Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Prtogram Jaminan Kesehatan
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan Rekam Medis 2. Pelayanan informasi kesehatan 3. Permohonan keanggotaan BPJS (dengan dana APBD) melalui aplikasi e-Dabu
6	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas : drg.Yekti Hapsari, Devin Arie Wijayanto,S.Kom 2. Sms centre : - 3. Hotline : 082231322279 - 085852364230 4. Website : - 5. Email : pkmtambakrejo@gmail.com 6. Instagram : @puskesmastambakrejo 7. Twitter : - 8. Facebook : - 9. Fanpage : -
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 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. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012, tentang Pelaksanaan Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014, tentang Pedoman Standar Pelayanan;

		<ul style="list-style-type: none"> 5. Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik; 6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat; 7. Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 14 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik; 8. Peraturan Walikota Surabaya Nomor 131 Tahun 2021 tentang Pembentukan, Nomenklatur, Kedudukan, Susunan Organisasi Uraian Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Pusat Kesehatan Masyarakat Pada Dinas Kesehatan Kota Surabaya.
8	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	<p>Sarana :</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Komputer 2. Printer 3. Jaringan Internet <p>Prasarana :</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. TV antrean online 2. Ruang pelayanan informasi 3. Ruang tunggu nyaman dan full AC 4. Free WIFI 5. Parkir yang memadai
9	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 1. Berpendidikan D-3 Rekaam Medis (Petugas Rekam Medis); 2. Berpendidikan minimal SMA (Petugas Admin); 3. Mampu mengoperasikan computer; 4. Dapat berkomunikasi dengan baik, baik secara lisan maupun tulisan; 5. Berorientasi pada pelayanan; 6. Mampu menganalisa kebenaran data; 7. Disiplin; 8. Bertanggung jawab terhadap pekerjaan
10	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan oleh atasan langsung; 2. Dilaksanakan secara kontinyu; 3. Konsisten dalam memberikan teguran dan sanksi.
11	Jumlah Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 1. Satu orang Penanggung Jawab rekam Medis 2. Empat orang tenaga Admin
12	Jaminan Pelayanan	Pelayanan dapat cepat selesai / lancar apabila persyaratan lengkap.

13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Berusaha semaksimal mungkin untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan dengan memberikan tanda terima untuk setiap tindakan maupun pengurusan surat-surat.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilakukan evaluasi bagi para petugas pelayanan untuk meningkatkan standar mutu pelayanan dengan memberikan kuisisioner kepuasan pelayanan pada para pemohon.

Ditetapkan di Surabaya
Pada tanggal 9 Januari 2024
KEPALA UPTD PUSKESMAS TAMBAKREJO



Dr. Yekti Hapsari
Pembina Tk I
NIP. 19791016 200701 2 009