

TERKENDALI



PEMERINTAH KOTA KEDIRI
DINAS KESEHATAN
UPT PUSKESMAS NGLETIH

Jl. Raya Ngletih Bawang No. 34, Kec. Pesantren ☎ (0354)695643 Kode Pos 64137
Email: pusk.ngletih.kota.kediri@gmail.com

**KEPUTUSAN KEPALA UPT PUSKESMAS NGLETIH
KOTA KEDIRI**

NOMOR 001/SK/419.108.8/VIII/2024

TENTANG

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK
DI UPT PUSKESMAS NGLETIH KOTA KEDIRI**

KEPALA UPT PUSKESMAS NGLETIH KOTA KEDIRI,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan asas penyelenggaraan Pemerintah yang baik dan pelayanan prima kepada pengguna jasa pelayanan, setiap penyelenggaraan pelayanan publik wajib menetapkan standar pelayanan publik;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan tim penyusun Standar Operasional Prosedur di UPT Puskesmas Ngletih Kota Kediri;
- c. bahwa untuk memenuhi sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b di atas, pada pelaksanaannya perlu ditetapkan dalam Keputusan Kepala UPT Puskesmas Ngletih Kota Kediri.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kota Besar dalam Lingkungan Provinsi Jawa Timur, Jawa Tengah, Jawa Barat dan dalam Daerah Istimewa Yogyakarta (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 45);
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme;
3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2001 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi;

4. 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);
5. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
6. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
7. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;
8. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215);
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik di Lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
10. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
11. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 2022 tentang Akreditasi Pusat Kesehatan Masyarakat, Klinik, Laboratorium Kesehatan, Unit Transfusi Darah, Tempat Praktik Mandiri Dokter dan Tempat Praktik Mandiri Dokter Gigi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 1207);
12. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan;
13. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.01/MENKES/165/2023 tentang Standar Akreditasi Puskesmas;
14. Peraturan Daerah Kota Kediri Nomor 6 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;
15. Peraturan Walikota Kediri Nomor 30 Tahun 2020 tentang Tarif Layanan di Unit Pelaksana Teknis Pusat Kesehatan Masyarakat;

16. Peraturan Walikota Kediri Nomor 53 Tahun 2023 tentang Standar Pelayanan Minimal Pada Pusat Kesehatan Masyarakat.

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan** : KEPUTUSAN KEPALA UPT PUSKESMAS NGLETIH TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI UPT PUSKESMAS NGLETIH KOTA KEDIRI.
- KESATU** : Menetapkan Standar Pelayanan Publik di UPT Puskesmas Ngletih sebagaimana terdapat dalam lampiran keputusan ini.
- KEDUA** : Pada saat surat keputusan ini mulai berlaku. Keputusan Kepala UPT Puskesmas Perawatan Ngletih Nomor 031/SK/419.108.8/I/2023 tentang Standar Pelayanan Publik di UPT Puskesmas Perawatan Ngletih Kota Kediri dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.
- KETIGA** : a. Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan;
b. Apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam Keputusan ini, akan diadakan perbaikan/perubahan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Kediri

Pada tanggal 26 Agustus 2024

KEPALA UPT PUSKESMAS NGLETIH

KOTA KEDIRI,



FATHIYAH ROHMAH

LAMPIRAN
KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS
NOMOR 001/SK/419.108.8/VIII/2024 TENTANG
STANDAR PELAYANAN PUBLIK

I. STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI UPT PUSKESMAS NGLETIH

A. Standar Pelayanan Pendaftaran dan Rekam Medis

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	Pengguna layanan (pasien) datang dengan membawa : a. Kartu identitas meliputi KTP, SIM, KK atau kartu pelajar (pasien baru dan lama); b. Kartu identitas berobat (pasien lama); c. Kartu jaminan kesehatan (bagi yang memiliki) / jika tidak membawa bisa menunjukkan KTP / kartu digital di aplikasi mobile JKN
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	a. Pendaftaran offline : 1. Petugas skrining menerima pelanggan dan menanyakan keperluan kunjungan; 2. Petugas skrining melakukan skrining visual, menanyakan sudah pernah berobat ke Puskesmas Ngletih atau belum, dan menanyakan keluhan pelanggan; 3. Petugas skrining meminta persyaratan pendaftaran dan mengambil antrian sesuai dengan poli tujuan; 4. Petugas skrining menyerahkan data pelanggan kepada petugas pendaftaran; 5. Apabila pelanggan baru, petugas pendaftaran melakukan cek data

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>pada komputer apakah pelanggan benar-benar belum pernah berobat. Jika belum pernah, maka petugas membuat kartu identitas berobat dan membuat dokumen rekam medis baru;</p> <p>6. Apabila pelanggan lama, petugas mencari dokumen rekam medis pelanggan pada rak filing;</p> <p>7. Petugas pendaftaran mengisi buku register;</p> <p>8. Petugas pendaftaran mengentri data pasien pada simpus / Rekam Medis Elektronik dan antrian BPJS dan mengarahkan pelanggan sesuai dengan ruang rawat jalan tujuan;</p> <p>9. Petugas mendistribusikan dokumen rekam medis ke ruang rawat jalan.</p> <p>b. Pendaftaran online :</p> <p>1. Pendaftaran melalui WA "Si Poni Putih"</p> <p>a) Petugas pendaftaran membuka aplikasi pendaftaran Si Poni Putih lewat WhatsApps Messenger Puskesmas Ngletih yang telah disediakan</p> <p>b) Petugas pendaftaran memberikan jawaban pada aplikasi;</p> <p>c) Petugas pendaftaran menyediakan dokumen rekam medis pelanggan;</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>d) Petugas pendaftaran melakukan pencatatan ke buku register;</p> <p>e) Petugas pendaftaran melakukan entri data pada komputer;</p> <p>f) Petugas pendaftaran mendistribusikan dokumen rekam medis sesuai ruang layanan yang dituju.</p> <p>2. Pendaftaran melalui aplikasi Mobile JKN</p> <p>a) Petugas pendaftaran membuka aplikasi antrian dan pcare BPJS untuk melihat pasien yang sudah mendaftar pada aplikasi Mobile JKN;</p> <p>b) Petugas pendaftaran menyediakan dokumen rekam medis pelanggan;</p> <p>c) Petugas pendaftaran melakukan pencatatan ke buku register;</p> <p>d) Petugas pendaftaran mendistribusikan dokumen rekam medis sesuai ruang layanan yang dituju.</p>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>a. Pasien Baru : 15 menit</p> <p>b. Pasien lama : 10 menit</p>
4	Biaya/Tarif	<p>a. Pasien Umum : Sesuai dengan Perda Kota Kediri Nomor 6 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (GRATIS)</p> <p>b. Pasien JKN : Sesuai dengan Permenkes Nomor 3 Tahun 2023</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan (GRATIS)
5	Produk Pelayanan	a. Pelayanan Pendaftaran : Pelayanan pendaftaran dilakukan secara online melalui aplikasi mobile JKN, WA 082337455990 dan offline / secara langsung b. Pelayanan Rekam Medis pasien
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	a. Setiap unit layanan disediakan barcode survey kepuasan, setiap hari akan direkap oleh petugas dan ditindaklanjuti oleh Tim Survey Puskesmas Ngletih; b. Melalui social media (Instagram, Facebook, Youtube); c. WA / SMS ke nomor 0822 3211 1255; d. Secara langsung melalui Kotak Saran; e. Website : 1. Website Puskesmas Ngletih; 2. <i>Whistle Blowing System</i> (WBS); 3. SP4N Lapor.
7	Jam Pelayanan	a. Senin - Kamis : 07.30 - 11.30 WIB b. Jumat : 07.00 - 09.30 WIB c. Sabtu : 07.30 - 09.30 WIB

B. Standar Pelayanan Pemeriksaan Umum

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	a. Kartu Identitas; b. SEP dari Rumah Sakit; c. Surat Kontrol; d. Tersedianya Rekam Medis pasien.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	a. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		b. Petugas memastikan identitas pasien berdasarkan rekam medis; c. Petugas melakukan anamnesa; d. Petugas melakukan pengukuran vital sign; e. Petugas melakukan pemeriksaan / tindakan sesuai prosedur; f. Petugas menentukan diagnosa; g. Petugas memberikan terapi / tindak lanjut yang sesuai.
3	Jangka Waktu Penyelesaian	a. Pemeriksaan Kesehatan Umum : 30 menit; b. Konsultasi Kesehatan : 30 menit; c. Pelayanan Rujukan : 10 menit; d. Surat Keterangan Sehat : 5 menit.
4	Biaya/Tarif	a. Pemeriksaan Kesehatan Umum : GRATIS b. Konsultasi Kesehatan : GRATIS c. Pelayanan Rujukan : GRATIS d. Surat Keterangan Sehat : Rp 10.000; e. Surat Keterangan Sakit : GRATIS Pasien JKN : Sesuai dengan Permenkes Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan Pasien Umum : Sesuai dengan Perda Kota Kediri Nomor 6 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
5	Produk Pelayanan	a. Pemeriksaa Kesehatan Umum; b. Surat Keterangan Sehat / Sakit; c. Pelayanan Rujukan; d. Konsultasi Kesehatan.
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	a. Setiap unit layanan disediakan barcode survey kepuasan, setiap hari akan direkap oleh petugas dan

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>ditindaklanjuti oleh Tim Survey Puskesmas Ngletih;</p> <p>b. Melalui social media (Instagram, Facebook, Youtube);</p> <p>c. WA / SMS ke nomor 0822 3211 1255;</p> <p>d. Secara langsung melalui Kotak Saran;</p> <p>e. Website :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Website Puskesmas Ngletih; 2. <i>Whistle Blowing System</i> (WBS); 3. SP4N Lapor
7	Jam Pelayanan	<p>a. Senin - Kamis : 07.30 - 14.30 WIB</p> <p>b. Jumat : 07.00 – 11.00 WIB</p> <p>c. Sabtu : 07.30 – 13.00 WIB</p>

C. Standar Pelayanan KIA-KB

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	<p>a. Tersedianya Rekam Medis pasien;</p> <p>b. Buku KIA/ KMS</p>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>a. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian;</p> <p>b. Petugas memastikan identitas pasien berdasarkan rekam medis;</p> <p>c. Petugas melakukan anamnesa;</p> <p>d. Petugas melakukan pengukuran vital sign;</p> <p>e. Petugas melakukan pemeriksaan / tindakan sesuai prosedur;</p> <p>f. Petugas melakukan kolaborasi dengan dokter, laboratorium, gizi dan kesehatan gigi dan mulut untuk kasus yang perlu tindak lanjut.</p>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>a. Pemeriksaan Ibu Hamil (ANC) : 15 menit (Tanpa Pemeriksaan Laboratorium);</p> <p>b. Pemeriksaan Ibu Nifas (PNC) : 120 menit (Dengan Pemeriksaan Laboratorium);</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		c. Pemeriksaan USG : 15 menit; d. Pemasangan IUD (Tidak termasuk alkon IUD) : 30 menit; e. Pelepasan IUD (Tanpa Penyulit) : 30 menit; f. Pelepasan IUD (Dengan Penyulit) : 60 menit; g. Pemasangan Implan (Tidak termasuk alkon implant) : 30 menit; h. Pelepasan Implan (Tanpa Penyulit) : 30 menit; i. Pelepasan Implan (Dengan Penyulit) : 60 menit; j. Suntik KB 1 Bulanan (Tidak Termasuk Obat) : 10 menit; k. Suntik KB 3 Bulanan (Tidak Termasuk Obat) : 10 menit; l. Pemeriksaan IVA : 20 menit; m. Pemeriksaan IMS : 30 menit; n. Konsultasi dan Pemeriksaan Fisik Calon Pengantin : 60 menit
4	Biaya/Tarif	a. Pelayanan Ibu Hamil (ANC) 1. JKN: GRATIS 2. UMUM : Rp 10.000; b. Pemeriksaan Ibu Nifas (PNC) 1. JKN : GRATIS 2. UMUM : Rp.10.000; c. Pemeriksaan USG 1. JKN : GRATIS 2. UMUM : Rp.55.000; d. Pemasangan IUD (Tidak termasuk alkon IUD) 1. JKN : GRATIS 2. UMUM : Rp.125.000; e. Pelepasan IUD (Tanpa Penyulit) 1. JKN : GRATIS 2. UMUM : Rp.100.000;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>f. Pelepasan IUD (Dengan Penyulit)</p> <p>1. JKN : GRATIS</p> <p>2. UMUM : Rp.125.000;</p> <p>g. Pemasangan Implan (Tidak Termasuk Alkon Implant)</p> <p>1. JKN : GRATIS</p> <p>2. UMUM : Rp.150.000;</p> <p>h. Pelepasan Implan (Tanpa Penyulit)</p> <p>1. JKN : GRATIS</p> <p>2. UMUM : Rp.125.000;</p> <p>i. Pelepasan Implan (Dengan Penyulit)</p> <p>1. JKN : GRATIS</p> <p>2. UMUM : Rp.150.000;</p> <p>j. Suntik KB 1 Bulanan (Tidak Termasuk Obat)</p> <p>1. JKN : GRATIS</p> <p>2. UMUM : Rp.30.000;</p> <p>k. Suntik KB 3 Bulanan (Tidak Termasuk Obat)</p> <p>1. JKN : GRATIS</p> <p>2. UMUM : Rp.30.000;</p> <p>l. Pemeriksaan IVA</p> <p>1. JKN : GRATIS</p> <p>2. UMUM : GRATIS</p> <p>m. Pemeriksaan IMS</p> <p>1. JKN : GRATIS</p> <p>2. UMUM : GRATIS</p> <p>n. Konsultasi Dan Pemeriksaan Fisik Calon Pengantin</p> <p>1. JKN : GRATIS</p> <p>2. UMUM : Rp.25.000;</p> <p>Pasien JKN : Sesuai dengan Permenkes Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Pasien Umum : Sesuai dengan Perda Kota Kediri Nomor 6 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
5	Produk Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Pemeriksaan Ibu Hamil (ANC); b. Pemeriksaan Ibu Nifas (PNC); c. Pelayanan USG; d. Pelayanan Anak (MTBS, SDIDTK); e. Pelayanan KB (Pil, Suntik, IUD, Implan, Kondom); f. Tindik Bayi; g. Pelayanan Kespro (IVA, IMS); h. Pelayanan Catin.
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ul style="list-style-type: none"> a. Setiap unit layanan disediakan barcode survey kepuasan, setiap hari akan direkap oleh petugas dan ditindaklanjuti oleh Tim Survey Puskesmas Ngletih; b. Melalui social media (Instagram, Facebook, Youtube); c. WA / SMS ke nomor 0822 3211 1255; d. Secara langsung melalui Kotak Saran; e. Website : <ul style="list-style-type: none"> 1. Website Puskesmas Ngletih; 2. <i>Whistle Blowing System</i> (WBS); 3. SP4N Lapor
7	Jam Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Senin - Kamis : 08.00 - 14.30 WIB b. Jumat : 07.30 – 11.00 WIB c. Sabtu : 08.00 – 13.00 WIB

D. Standar Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Kartu Identitas; b. Tersedianya Rekam Medis pasien
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> a. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian; b. Petugas memastikan identitas pasien berdasarkan rekam medis;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		c. Petugas melakukan anamnesa; d. Petugas melakukan pemeriksaan gigi dan mulut; g. Petugas memberikan pelayanan berupa tindakan dan atau pemberian resep serta DHE
3	Jangka Waktu Penyelesaian	a. Pemeriksaan dan konsultasi : 5 - 10 menit; b. Pencabutan gigi anak : 5 - 15 menit; c. Pencabutan dewasa : 20 - 60 menit; d. Tumpatan sementara : 5 - 15 menit; e. Tumpatan tetap : 10 - 20 menit; f. Scaling : 10 - 30 menit
4	Biaya/Tarif	a. Pencabutan Gigi Anak 1. JKN : GRATIS 2. UMUM : Rp.15.000; b. Pencabutan Gigi Biasa 1. JKN : GRATIS 2. UMUM : Rp.50.000; c. Pencabutan Gigi dengan Komplikasi (Fraktur / Sulit) 1. JKN : GRATIS 2. UMUM : Rp.60.000; d. Incisi Abses Intra Oral 1. JKN : GRATIS 2. UMUM : Rp.30.000; e. Incisi Abses Extra Oral 1. JKN : GRATIS 2. UMUM : Rp.40.000; f. Extirpasi Epulis Ringan 1. JKN : GRATIS 2. UMUM : Rp.30.000; g. Tumpatan Sementara (Perawatan Pulpa 1 X Kunjungan) 1. JKN : GRATIS 2. UMUM : Rp.15.000;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>h. Tumpatan Permanen (Amalgam Glass Ionomer)</p> <p>1. JKN : GRATIS</p> <p>2. UMUM : Rp.50.000;</p> <p>i. Tumpatan Permanen Dengan Sinar</p> <p>1. JKN : GRATIS</p> <p>2. UMUM : Rp.100.000;</p> <p>j. Scaling / Pembersihan Karang Gigi per Rahang</p> <p>1. JKN : GRATIS</p> <p>2. UMUM : Rp.50.000;</p> <p>k. Rawat Luka Jaringan Mulut</p> <p>1. JKN : GRATIS</p> <p>2. UMUM : Rp.20.000;</p> <p>l. Fissure Sealant</p> <p>1. JKN : GRATIS</p> <p>2. UMUM : Rp.30.000;</p> <p>m. Aplikasi Flour</p> <p>1. JKN : GRATIS</p> <p>2. UMUM : Rp.30.000;</p> <p>n. Heacting Jaringan Gigi dan Mulut (Perjahitan)</p> <p>1. JKN : GRATIS</p> <p>2. UMUM : Rp.25.000;</p> <p>Pasien JKN : Sesuai dengan Permenkes Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan.</p> <p>Pasien Umum : Sesuai dengan Perda Kota Kediri Nomor 6 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah</p>
5	Produk Pelayanan	<p>a. Pengobatan Gigi dan Mulut;</p> <p>b. Penambalan Sementara dan Permanen Gigi;</p> <p>c. Pencabutan Gigi Anak dan Dewasa;</p> <p>d. Scaling (Pembersihan Karang Gigi);</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		e. Konsultasi KESGILUT; f. Rujukan Spesialistik; g. Insisi Abses Extra Oral dan Intra Oral; h. Rawat Luka Jaringan Mulut; i. Fissure Sealent; j. Aplikasi Flour; k. Heacting Jaringan Gigi dan Mulut; i. Extirpasi Epulis Ringan.
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	a. Setiap unit layanan disediakan barcode survey kepuasan, setiap hari akan direkap oleh petugas dan ditindaklanjuti oleh Tim Survey Puskesmas Ngletih; b. Melalui social media (Instagram, Facebook, Youtube); c. WA / SMS ke nomor 0822 3211 1255; d. Secara langsung melalui Kotak Saran; e. Website : 1. Website Puskesmas Ngletih; 2. <i>Whistle Blowing System</i> (WBS); 3. SP4N Lapor.
7	Jam Pelayanan	a. Senin - Kamis : 07.30 - 14.30 WIB b. Jumat : 07.00 – 11.00 WIB c. Sabtu : 07.30 – 13.00 WIB

E. Standar Pelayanan Laboratorium

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	a. Kartu Identitas; b. Blanko permintaan laboratorium dengan identitas lengkap.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	a. Petugas memanggil pasien sesuai nama di blanko permintaan; b. Petugas memastikan identitas pasien berdasarkan wawancara dengan pasien; c. Petugas melakukan pengambilan sampel sesuai blanko permintaan;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>d. Petugas melakukan pemeriksaan sesuai blanko permintaan dan menulis jam berapa sampel diambil sampai selesai dikerjakan;</p> <p>e. Petugas menulis hasil pemeriksaan di blanko hasil dan mencocokkan lagi yang ditulis dengan hasil yang ditulis di blanko permintaan;</p> <p>f. Petugas menyerahkan blanko hasil ke pasien;</p> <p>g. Petugas mengarahkan pasien untuk kembali ke poli sebelumnya.</p>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>a. Darah Lengkap : 45 menit;</p> <p>b. Hemoglobin : 15 menit;</p> <p>c. Urine Lengkap : 30 menit;</p> <p>d. Albumin : 10 menit;</p> <p>e. Reduksi : 10 menit;</p> <p>f. Golongan Darah : 15 menit;</p> <p>g. Rhesus : 15 menit;</p> <p>h. Gula Darah : 80 menit;</p> <p>i. Kolesterol: 80 menit;</p> <p>j. SGOT : 60 menit;</p> <p>k. SGPT : 60 menit;</p> <p>l. Kreatinin : 80 menit;</p> <p>m. Asam Urat :80 menit;</p> <p>n. Tes Widal : 50 menit;</p> <p>o. Kehamilan : 15 menit;</p> <p>p. Pemeriksaan Dahak : 3 hari;</p> <p>q. IMS : 60 menit;</p> <p>r. HIV : 45 menit;</p> <p>s. HBs Ag : 45 menit;</p> <p>t. Dengue (NS1) : 45 menit.</p>
4	Biaya/Tarif	<p>a. Darah Lengkap</p> <p>1. JKN : GRATIS</p> <p>2. UMUM : Rp.40.000;</p> <p>b. Hemoglobin</p> <p>1. JKN : GRATIS</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		2. UMUM : Rp.10.000; c. Urine Lengkap 1. JKN : GRATIS 2. UMUM : Rp.40.000; d. Albumin 1. JKN : GRATIS 2. UMUM : Rp.10.000; e. Reduksi 1. JKN : GRATIS 2. UMUM : Rp.5.000; f. Golongan Darah 1. JKN : GRATIS 2. UMUM : Rp.10.000; g. Rhesus 1. JKN : GRATIS 2. UMUM : Rp.5.000; h. Gula Darah 1. JKN : GRATIS 2. UMUM : Rp.15.000; i. Kolesterol 1. JKN : GRATIS 2. UMUM : Rp.25.000; j. SGOT 1. JKN : GRATIS 2. UMUM : Rp.25.000; k. SGPT 1. JKN : GRATIS 2. UMUM : Rp.25.000; l. Kreatinin 1. JKN : GRATIS 2. UMUM : Rp.30.000; m. Asam Urat 1. JKN : GRATIS 2. UMUM : Rp.20.000; n. Tes Widal 1. JKN : GRATIS 2. UMUM : Rp.20.000;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>o. Kehamilan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. JKN : GRATIS 2. UMUM : Rp.10.000; <p>p. Pemeriksaan Dahak</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. JKN : GRATIS 2. UMUM : GRATIS <p>q. IMS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. JKN : GRATIS 2. UMUM : GRATIS <p>r. HIV</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. JKN : GRATIS 2. UMUM : GRATIS <p>s. HBs Ag</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. JKN : GRATIS 2. UMUM : GRATIS <p>t. Dengue (NS1)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. JKN : GRATIS 2. UMUM : GRATIS <p>Pasien JKN : Sesuai dengan Permenkes Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan</p> <p>Pasien Umum : Sesuai dengan Perda Kota Kediri Nomor 6 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah</p>
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> a. Pemeriksaan DL (Hb, Leko, Eri, PCV, Trombosit, 5 diff); b. Pemeriksaan ANC (HB, golda, HIV, HbsAg, TPHA, Alb red, gula darah); c. Pemeriksaan Catin (hb, golda, HIV, HbsAg, TPHA, PP test); d. Kimia Klinik (gula darah, Chol, Trigliserida, Asam Urat, BUN. Kreatinin, SGOT, SGPT);

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>e. Serologi, Imunologi (Widal, HIV, HbsAg, TPHA, Ns1 Combo);</p> <p>f. Bakteriologi (BTA, TCM dirujuk);</p> <p>g. Urine Lengkap;</p> <p>h. IMS.</p>
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>a. Setiap unit layanan disediakan barcode survey kepuasan, setiap hari akan direkap oleh petugas dan ditindaklanjuti oleh Tim Survey Puskesmas Ngletih;</p> <p>b. Melalui social media (Instagram, Facebook, Youtube);</p> <p>c. WA / SMS ke nomor 0822 3211 1255;</p> <p>d. Secara langsung melalui Kotak Saran;</p> <p>e. Website :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Website Puskesmas Ngletih; 2. <i>Whistle Blowing System</i> (WBS); 3. SP4N Lapor.
7	Jam Pelayanan	<p>a. Senin - Kamis : 08.00 - 14.30 WIB</p> <p>b. Jumat : 07.30 – 11.00 WIB</p> <p>c. Sabtu : 08.00 – 13.00 WIB</p>

F. Standar Pelayanan Farmasi

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	Pengguna layanan (pasien) datang dengan membawa resep
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>a. Dari pelayanan di poli, pasien menuju ke apotek untuk menyerahkan resep;</p> <p>b. Petugas apotek mencatat identitas pasien pada lembar check list pemberian informasi obat pasien;</p> <p>c. Petugas melakukan pengkajian dan pelayanan resep.</p>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>a. Penyiapan obat non racikan : < 30 menit</p> <p>b. Penyiapan obat racikan : < 60 menit</p> <p>c. Konsultasi Kefarmasian : 20 menit</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
4	Biaya/Tarif	<p>a. Non Racikan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. JKN : GRATIS 2. UMUM : Rp. 2000; <p>b. Racikan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. JKN : GRATIS 2. UMUM : Rp. 5000; <p>c. Konsultasi Kefarmasian oleh Apoteker</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. JKN : GRATIS 2. UMUM : Rp. 5000; <p>Pasien JKN : Sesuai dengan Permenkes Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan</p> <p>Pasien Umum : Sesuai dengan Perda Kota Kediri Nomor 6 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah</p>
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> a. Pemenuhan perbekalan obat pada pasien; b. Konseling dan pemberian pelayanan informasi obat.
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> a. Setiap unit layanan disediakan barcode survey kepuasan, setiap hari akan direkap oleh petugas dan ditindaklanjuti oleh Tim Survey Puskesmas Ngletih; b. Melalui social media (Instagram, Facebook, Youtube); c. WA / SMS ke nomor 0822 3211 1255; d. Secara langsung melalui Kotak Saran; e. Website : <ol style="list-style-type: none"> 1. Website Puskesmas Ngletih; 2. <i>Whistle Blowing System</i> (WBS); 3. SP4N Lapor
7	Jam Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> a. Senin - Kamis : 08.00 - 14.30 WIB b. Jumat : 07.30 – 11.00 WIB c. Sabtu : 08.00 – 13.00 WIB

G. Standar Pelayanan Konsultasi Gizi

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Kartu identitas; b. Lembar konsultasi; c. Buku KIA
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> a. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian; b. Petugas memastikan identitas pasien berdasarkan rekam medis; c. Petugas melakukan pengukuran anthropometri (BB, TB / PB /LILA); d. Petugas melakukan anamnesa; e. Petugas melakukan perhitungan IMT dan menentukan kebutuhan kalori; f. Petugas menentukan diagnosa; g. Petugas memberikan terapi/edukasi gizi.
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Konsultasi Gizi : 30 menit
4	Biaya/Tarif	<ul style="list-style-type: none"> a. Pasien JKN : Sesuai dengan Permenkes Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan (GRATIS) b. Pasien Umum : Sesuai dengan Perda Kota Kediri Nomor 6 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (GRATIS)
5	Produk Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Konsultasi Gizi Bayi dan Balita; b. Konsultasi Gizi Ibu Hamil dan Menyusui; c. Konsultasi Gizi Remaja; d. Konsultasi Gizi Dewasa dan Lansia
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ul style="list-style-type: none"> a. Setiap unit layanan disediakan barcode survey kepuasan, setiap hari akan direkap oleh petugas dan

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>ditindaklanjuti oleh Tim Survey Puskesmas Ngletih;</p> <p>b. Melalui social media (Instagram, Facebook, Youtube);</p> <p>c. WA / SMS ke nomor 0822 3211 1255;</p> <p>d. Secara langsung melalui Kotak Saran;</p> <p>e. Website :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Website Puskesmas Ngletih; 2. <i>Whistle Blowing System</i> (WBS); 3. SP4N Lapor.
7	Jam Pelayanan	<p>a. Senin - Kamis : 07.30 - 14.30 WIB</p> <p>b. Jumat : 07.00 – 11.00 WIB</p> <p>c. Sabtu : 07.30 – 13.00 WIB</p>

H. Standar Pelayanan UGD

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	<p>a. Tersedianya Rekam Medis pasien dari unit layanan lain (UPU, P2M, Lansia, KIA);</p> <p>b. Kartu identitas, kartu berobat (pasien lama), JKN (jika tidak membawa, bisa menunjukkan KTP).</p>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>a. Setiap pasien baru yang datang dengan indikasi kegawatdaruratan, maka dilakukan : triase, anamnesa, pemeriksaan TTV, pemeriksaan antropometri, pemeriksaan fisik, menegakkan diagnosa dan mengambil tindakan keperawatan apakah pasien membutuhkan observasi atau dirujuk;</p> <p>b. Jika pasien membutuhkan rujukan, maka petugas melakukan persiapan pra rujukan sesuai SOP;</p> <p>c. Jika pasien membutuhkan rawat inap, maka petugas melakukan prosedur penerimaan pasien baru rawat inap sesuai SOP.</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<ul style="list-style-type: none"> a. Tindakan Gawat Darurat : 15 menit; b. Jahit 1 – 5 Pertama : 30 menit; c. Jahitan Selanjutnya (Per Jahitan) : 5 menit; d. Pengambilan Benda asing (Mata, Hidung, Telinga) : 15 menit; e. Pemasangan Kateter : 10 menit; f. Lepas Jahitan : 10 menit; g. Ekstraksi Kuku : 60 menit; h. Ektirpasi Lipoma Kecil / Atheroma Kecil: 20 menit; i. Ektirpasi Clavus : 15 menit; j. Perawatan Luka Bakar Ringan : 30 menit; k. Incisi Abses Ringan : 15 menit; l. Perawatan Luka / Insisi Pra Rujukan : 30 menit; m. Resusitasi Jantung Paru : 15 menit; n. Perawatan Pasang Bidai Pra Rujukan : 15 menit; o. Perawatan Pasang Bidai Dan Rawat Luka Pra Rujukan : 15 menit; p. Pemasangan Infus dengan Alat : 30 menit; q. Pelepasan Infus : 10 menit; r. Reposisi Dislokasi Sendi Rahang : 10 menit; b. Reposisi Dislokasi Ekstremitas : 10 menit.
4	Biaya/Tarif	<ul style="list-style-type: none"> a. Tindakan Gawat Darurat <ul style="list-style-type: none"> 1. JKN : GRATIS 2. UMUM : Rp. 15.000; b. Jahit 1 – 5 Pertama <ul style="list-style-type: none"> 1. JKN : GRATIS 2. UMUM : Rp. 50.000; c. Jahitan Selanjutnya (Per Jahitan) <ul style="list-style-type: none"> 1. JKN : GRATIS

NO	KOMPONEN	URAIAN
		2. UMUM : Rp. 5.000; d. Pengambilan Benda Asing (Mata, Hidung, Telinga) 1. JKN : GRATIS 2. UMUM : Rp. 50.000; e. Pemasangan Kateter 1. JKN : GRATIS 2. UMUM : Rp. 30.000; f. Lepas Jahitan 1. JKN : GRATIS 2. UMUM : Rp. 10.000; g. Ekstraksi Kuku 1. JKN : GRATIS 2. UMUM : Rp. 75.000; h. Ektirpasi Lipoma Kecil / Atheroma Kecil 1. JKN : GRATIS 2. UMUM : Rp. 80.000; i. Ektirpasi Clavus 1. JKN : GRATIS 2. UMUM : Rp. 80.000; j. Perawatan Luka Bakar Ringan 1. JKN : GRATIS 2. UMUM : Rp. 30.000; k. Incisi Abses Ringan 1. JKN : GRATIS 2. UMUM : Rp. 30.000; l. Perawatan Luka / Insisi Pra Rujukan 1. JKN : GRATIS 2. UMUM : Rp. 50.000; m. Resusitasi Jantung Paru 1. JKN : GRATIS 2. UMUM : Rp. 100.000; n. Perawatan Pasang Bidai Pra Rujukan 1. JKN : GRATIS 2. UMUM : Rp. 50.000; o. Perawatan Pasang Bidai Dan Rawat Luka Pra Rujukan

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>1. JKN : GRATIS</p> <p>2. UMUM : Rp. 75.000;</p> <p>p. Pemasangan Infus Dengan Alat</p> <p>1. JKN : GRATIS</p> <p>2. UMUM : Rp. 25.000;</p> <p>q. Pelepasan Infus</p> <p>1. JKN : GRATIS</p> <p>2. UMUM : Rp. 5.000;</p> <p>r. Reposisi Dislokasi Sendi Rahang</p> <p>1. JKN : GRATIS</p> <p>2. UMUM : Rp. 200.000;</p> <p>s. Reposisi Dislokasi Ekstremitas</p> <p>1. JKN : GRATIS</p> <p>2. UMUM : Rp. 5.000;</p> <p>Pasien JKN : Sesuai dengan Permenkes Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan</p> <p>Pasien Umum : Sesuai dengan Perda Kota Kediri Nomor 6 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah</p>
5	Produk Pelayanan	<p>a. Pelayanan Kasus Kegawatdaruratan;</p> <p>b. Pelayanan Tindakan Medik Non Operatif Kegawatdaruratan;</p> <p>c. Pelayanan Tindakan Medik Operatif Kegawatdaruratan;</p> <p>d. Pelayanan Medik dan Pelayanan Keperawatan;</p> <p>e. Pelayanan Rujukan;</p> <p>f. Pelayanan Ambulance 24 Jam.</p>
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>a. Setiap unit layanan disediakan barcode survey kepuasan, setiap hari akan direkap oleh petugas dan ditindaklanjuti oleh Tim Survey Puskesmas Ngletih;</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		b. Melalui social media (Instagram, Facebook, Youtube); c. WA / SMS ke nomor 0822 3211 1255; d. Secara langsung melalui Kotak Saran; e. Website : 1. Website Puskesmas Ngletih; 2. <i>Whistle Blowing System</i> (WBS); 3. SP4N Lapor.
7	Jam Pelayanan	Setiap hari selama 24 jam

I. Standar Pelayanan Rawat Inap

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	a. Tersedianya Rekam Medis pasien (pengantar masuk dari unit lain); b. Kartu identitas
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	a. Setiap pasien baru yang datang dengan tanda-tanda atau indikasi rawat inap maka akan dilakukan anamnesa, pemeriksaan TTV, pemeriksaan antropometri, pemeriksaan fisik, menegakkan diagnosa dan mengambil tindakan keperawatan apakah pasien membutuhkan observasi atau dirujuk; b. Jika pasien membutuhkan rujukan, maka petugas melakukan persiapan pra rujukan dan melakukan tindakan pra rujukan sesuai SOP; c. Jika pasien membutuhkan rawat inap, maka petugas melakukan prosedur penerimaan pasien baru sesuai SOP
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Pasien dengan Indikasi Rawat Inap dilakukan perawatan maksimal selama 5 hari perawatan, dengan kriteria apabila membaik pasien akan dipulangkan, namun bila memburuk pasien akan dirujuk ke RS.

NO	KOMPONEN	URAIAN
4	Biaya/Tarif	<p>a. Visite Dokter</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. JKN : GRATIS 2. UMUM : Rp. 25.000; <p>b. Kamar Kelas 3 / hari</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. JKN : GRATIS 2. UMUM : Rp. 40.000; <p>c. Rawat Inap Bayi Baru Lahir</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. JKN : GRATIS 2. UMUM : Rp. 5.000; <p>d. Jasa Perawatan Pasien Rawat Inap Per Hari</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. JKN : GRATIS 2. UMUM : Rp. 20.000; <p>e. Alat Habis Pakai Rawat Inap Per hari</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. JKN : GRATIS 2. UMUM : Rp. 10.000; <p>f. Pelayanan Konsultasi Gizi</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. JKN : GRATIS 2. UMUM : Rp. 10.000; <p>g. Oksigen</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 1 Jam Pertama <ul style="list-style-type: none"> • JKN : GRATIS • UMUM : Rp. 50.000; 2. ≥ 1 Jam Berikutnya <ul style="list-style-type: none"> • JKN : GRATIS • UMUM : Rp. 40.000; <p>h. Nebulizer</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. JKN : GRATIS 2. UMUM : Rp. 50.000; <p>i. Pemakaian Suction</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. JKN : GRATIS 2. UMUM : Rp. 35.000; <p>Pasien JKN : Sesuai dengan Permenkes Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan Pasien Umum : Sesuai dengan Perda Kota Kediri Nomor 6 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
5	Produk Pelayanan	a. Pelayanan kasus perawatan 24 Jam (TTV, Infus, Pemberian Terapi, Pemberian Makan Pasien, Pengambilan Sampel Labiratorium, Pemberian KIE Pada Pasien, Konsultasi Dokter); b. Visite dokter; c. Pelayanan Rujukan Internal; d. Pelayanan Ambulance (Rujukan RS).
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	a. Setiap unit layanan disediakan barcode survey kepuasan, setiap hari akan direkap oleh petugas dan ditindaklanjuti oleh Tim Survey Puskesmas Ngletih; b. Melalui social media (Instagram, Facebook, Youtube); c. WA / SMS ke nomor 0822 3211 1255; d. Secara langsung melalui Kotak Saran; e. Website : 1. Website Puskesmas Ngletih; 2. <i>Whistle Blowing System</i> (WBS); 3. SP4N Lapor.
7	Jam Pelayanan	Setiap hari selama 24 jam

J. Standar Pelayanan Kamar Bersalin

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	a. Tersedianya Rekam Medis dari KIA/UGD b. Tersedianya buku KIA
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	a. Setiap pasien ibu bersalin baru yang datang dengan tanda-tanda atau indikasi rawat inap, maka akan

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>dilakukan anamnesa, pemeriksaan TTV, pemeriksaan antropometri, pemeriksaan fisik, pemeriksaan dalam menegakkan diagnosa dan mengambil tindakan kebidanan apakah pasien membutuhkan observasi atau dirujuk ke RS;</p> <p>b. Jika pasien membutuhkan rujukan, maka petugas melakukan persiapan pra rujukan dan melakukan tindakan pra rujukan sesuai SOP;</p> <p>c. Jika pasien membutuhkan rawat inap, maka petugas melakukan prosedur penerimaan pasien baru sesuai SOP</p>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>a. Pasien dengan kasus persalinan normal akan dilakukan observasi minimal selama 24 jam pasca persalinan untuk selanjutnya dapat dipulangkan atau dilakukan rujukan bila dibutuhkan;</p> <p>b. Pasien dengan kegawatdaruratan dilakukan rujukan dengan waktu sesuai dengan kasusnya.</p>
4	Biaya/Tarif	<p>a. Partus Bidan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. JKN : GRATIS 2. UMUM : Rp. 800.000; <p>b. Persalinan Dokter</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. JKN : GRATIS 2. UMUM : Rp. 850.000; <p>c. Repair Hecting</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. JKN : GRATIS 2. UMUM : Rp. 400.000; <p>d. Manual Placenta</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. JKN : GRATIS 2. UMUM : Rp. 400.000; <p>e. Pemeriksaan Dopler</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. JKN : GRATIS

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>2. UMUM : Rp. 35.000/tindakan;</p> <p>f. Pemeriksaan Lakmus</p> <p>1. JKN : GRATIS</p> <p>2. UMUM : Rp. 20.000/tindakan;</p> <p>g. Tindakan Kompres Bimanual pada Pasien HPP (Pasien Rujukan)</p> <p>1. JKN : GRATIS</p> <p>2. UMUM : Rp.200.000;</p> <p>h. Pemasangan Kondom Kateter (Pasien Rujukan)</p> <p>1. JKN : GRATIS</p> <p>2. UMUM : Rp. 250.000;</p> <p>i. Partus Dengan Penyulit (Sungsang, Gemelli, Vacuum Ekstraksi)</p> <p>1. JKN : GRATIS</p> <p>2. UMUM : Rp. 1000.000;</p> <p>j. Partus Normal Dengan HPP</p> <p>1. JKN : GRATIS</p> <p>2. UMUM : Rp. 1000.000;</p> <p>k. Induksi Persalinan</p> <p>1. JKN : GRATIS</p> <p>2. UMUM : Rp. 100.000;</p> <p>l. Pemasangan IUD Pasca Placenta</p> <p>1. JKN : GRATIS</p> <p>2. UMUM : Rp. 75.000;</p> <p>m. Vaksinasi Hb0</p> <p>1. JKN : GRATIS</p> <p>2. UMUM : Rp. 10.000;</p> <p>n. Memandikan Bayi</p> <p>1. JKN : GRATIS</p> <p>2. UMUM : Rp. 20.000;</p> <p>o. Rectal Toucher</p> <p>1. JKN : GRATIS</p> <p>2. UMUM : Rp. 20.000;</p> <p>Pasien JKN : Sesuai dengan Permenkes Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan Pasien Umum : Sesuai dengan Perda Kota Kediri Nomor 6 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
5	Produk Pelayanan	a. Pertolongan persalinan APN; b. Pelayanan Bayi Baru lahir Normal; c. Pelayanan Ibu Nifas; d. Pertolongan kegawatdaruratan maternal dan neonatal untuk dilakukan pertolongan pertama untuk dilakukan rujukan.
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	a. Setiap unit layanan disediakan barcode survey kepuasan, setiap hari akan direkap oleh petugas dan ditindaklanjuti oleh Tim Survey Puskesmas Ngletih; b. Melalui social media (Instagram, Facebook, Youtube); c. WA / SMS ke nomor 0822 3211 1255; d. Secara langsung melalui Kotak Saran; e. Website : 1. Website Puskesmas Ngletih; 2. <i>Whistle Blowing System</i> (WBS); 3. SP4N Laporan.
7	Jam Pelayanan	Setiap hari selama 24 jam

K. Standar Pelayanan Lansia dan Disabilitas

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	a. Kartu Identitas; b. SEP dari Rumah Sakit; c. Surat Kontrol; d. Rekam Medis.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	a. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian; b. Petugas memastikan identitas pasien berdasarkan rekam medis;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		c. Petugas melakukan anamnesa; d. Petugas melakukan pengukuran vital sign; e. Petugas melakukan pemeriksaan / tindakan sesuai prosedur; f. Petugas menentukan diagnosis; g. Petugas memberikan terapi / tindak lanjut yang sesuai
3	Jangka Waktu Penyelesaian	a. Konsultasi Dokter : 30 menit; b. Pemeriksaan Medis : 30 menit; c. Surat Rujukan : 10 menit; d. Surat Keterangan Sehat : 5 menit.
4	Biaya/Tarif	a. Konsultasi Dokter 1. JKN : GRATIS 2. UMUM : GRATIS b. Pemeriksaan Medis 1. JKN : GRATIS 2. UMUM : GRATIS c. Surat Rujukan 1. JKN : GRATIS 2. UMUM : GRATIS d. Surat Keterangan Sehat 1. JKN : GRATIS 2. UMUM : Rp. 10.000; Pasien JKN : Sesuai dengan Permenkes Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan Pasien Umum : Sesuai dengan Perda Kota Kediri Nomor 6 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
5	Produk Pelayanan	a. Konsultasi Dokter; b. Pemeriksaan Medis; c. Tindakan Medis; d. Surat Rujukan; e. Surat Keterangan Sehat.

NO	KOMPONEN	URAIAN
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>a. Setiap unit layanan disediakan barcode survey kepuasan, setiap hari akan direkap oleh petugas dan ditindaklanjuti oleh Tim Survey Puskesmas Ngletih;</p> <p>b. Melalui social media (Instagram, Facebook, Youtube);</p> <p>c. WA / SMS ke nomor 0822 3211 1255;</p> <p>d. Secara langsung melalui Kotak Saran;</p> <p>e. Website :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Website Puskesmas Ngletih; 2. <i>Whistle Blowing System</i> (WBS); 3. SP4N Lapor
7	Jam Pelayanan	<p>a. Senin - Kamis : 08.00 - 14.30 WIB</p> <p>b. Jumat : 07.30 – 11.00 WIB</p> <p>c. Sabtu : 08.00 – 13.00 WIB</p>

L. Standar Pelayanan Imunisasi

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	<p>a. Kartu Identitas;</p> <p>b. Tersedianya Rekam Medis pasien;</p> <p>c. Buku KIA/KMS</p>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>a. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian;</p> <p>b. Petugas memastikan identitas pasien berdasarkan rekam medis;</p> <p>c. Petugas melakukan anamnesa;</p> <p>d. Petugas melakukan pengukuran vital sign;</p> <p>e. Petugas melakukan pemeriksaan / tindakan sesuai prosedur;</p> <p>f. Petugas memberikan terapi / tindak lanjut yang sesuai jenis pemeriksaan</p>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>a. Pasien mulai dipanggil tanpa dilakukan pemberian imunisasi : 10 menit</p> <p>b. Pasien mulai dipanggil sampai pemberian imunisasi : 15 menit</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		c. Pasien dilakukan observasi setelah diberikan imunisasi : 15 menit
4	Biaya/Tarif	<p>Pelayanan Imunisasi oleh Bidan :</p> <p>a. JKN : GRATIS</p> <p>b. UMUM : Rp. 5.000;</p> <p>Pasien JKN : Sesuai dengan Permenkes Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan</p> <p>Pasien Umum : Sesuai dengan Perda Kota Kediri Nomor 6 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah</p>
5	Produk Pelayanan	<p>a. Imunisasi Hb0;</p> <p>b. Imunisasi BCG;</p> <p>c. Imunisasi DPT-HB-Hib;</p> <p>d. Imunisasi Polio;</p> <p>e. Imunisasi IPV (Polio Injeksi);</p> <p>f. Imunisasi PCV;</p> <p>g. Imunisasi Rotavirus;</p> <p>h. Imunisasi Campak-Rubella / MR;</p> <p>i. Imunisasi Td WUS (Catin) dan Ibu Hamil;</p> <p>j. Imunisasi Anak Sekolah (Campak, DT/Td, HPV)</p>
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>a. Setiap unit layanan disediakan barcode survey kepuasan, setiap hari akan direkap oleh petugas dan ditindaklanjuti oleh Tim Survey Puskesmas Ngletih;</p> <p>b. Melalui social media (Instagram, Facebook, Youtube);</p> <p>c. WA / SMS ke nomor 0822 3211 1255;</p> <p>d. Secara langsung melalui Kotak Saran;</p> <p>e. Website :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Website Puskesmas Ngletih; 2. <i>Whistle Blowing System</i> (WBS);

NO	KOMPONEN	URAIAN
		3. SP4N Lapor
7	Jam Pelayanan	a. Senin - Kamis : 08.00 - 14.30 WIB b. Jumat : 07.30 – 11.00 WIB c. Sabtu : 08.00 – 13.00 WIB

M. Standar Pelayanan HIV (Ruang Anggrek)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	a. Kartu Identitas; b. Tersedianya Rekam Medis pasien; c. Pengguna layanan (pasien) datang atas rujukan dokter atau layanan lain
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	a. Pasien atas rujukan dokter atau layanan lain (LSM / Kader / pelanggan yang sukarela ingin memeriksakan status HIV / IMS mandiri) langsung diarahkan ke Ruang Anggrek; b. Konselor memberikan konseling HIV / IMS kepada pelanggan dan meminta pelanggan menandatangani <i>informed consent</i> ; c. Pelanggan diarahkan ke laboratorium untuk cek darah (<i>rapid test</i>) untuk VCT dan pemeriksaan sampel sesuai kebutuhan untuk IMS; d. Konselor menginformasikan hasil lab kepada pelanggan; e. Jika hasil VCT non reaktif konselor memberikan konseling. Jika hasil reaktif konselor memberikan rujukan ke <i>Care Support and Treatment (CST)</i> ; f. Petugas melakukan kolaborasi dengan dokter dalam pemberian terapi pada kasus IMS
3	Jangka Waktu Penyelesaian	a. Pasien VCT / HIV dan IMS : 30 menit b. Konseling HIV dan IMS : sesuai kasus
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (GRATIS) sesuai dengan Permenkes Nomor 23 Tahun

NO	KOMPONEN	URAIAN
		2022 tentang Penanggulangan HIV, AIDS, dan IMS
5	Produk Pelayanan	a. Pemeriksaan HIV / VCT dan IMS; b. Pemeriksaan HIV pada Ibu Hamil; c. Pemeriksaan HIV pada penderita TBC; d. Konsultasi HIV dan IMS.
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	a. Setiap unit layanan disediakan barcode survey kepuasan, setiap hari akan direkap oleh petugas dan ditindaklanjuti oleh Tim Survey Puskesmas Ngletih; b. Melalui social media (Instagram, Facebook, Youtube); c. WA / SMS ke nomor 0822 3211 1255; d. Secara langsung melalui Kotak Saran; e. Website : 1. Website Puskesmas Ngletih; 2. <i>Whistle Blowing System</i> (WBS); 3. SP4N Lapor.
7	Jam Pelayanan	a. Senin - Kamis : 08.00 - 14.30 WIB b. Jumat : 07.30 – 11.00 WIB c. Sabtu : 08.00 – 13.00 WIB

N. Standar Pelayanan TBC (Ruang Teratai)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	a. Kartu Identitas; b. Tersedianya Rekam Medis pasien; c. Form TB 05 dari Faskes lain (Jika ada); d. Form TB 09 dari Faskes lain (Jika merupakan rujukan dari Faskes lain); e. Form TB 02.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	a. Pasien baru 1. Petugas mendapat rujukan dari unit lain; 2. Petugas memastikan identitas pasien berdasarkan rekam medis; 3. Petugas melakukan anamnesa;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>4. Petugas melakukan pengukuran vital sign;</p> <p>5. Petugas melakukan skrining TBC;</p> <p>6. Petugas memberikan edukasi untuk dilakukan pemeriksaan TCM;</p> <p>7. Petugas mengirimkan sampel dahak TCM ke laboratorium</p> <p>b. Pasien lama</p> <p>1. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian;</p> <p>2. Petugas memastikan identitas pasien berdasarkan rekam medis;</p> <p>3. Petugas melakukan anamnesa;</p> <p>4. Petugas melakukan pengukuran vital sign;</p> <p>5. Petugas melakukan pemeriksaan/tindakan sesuai prosedur;</p> <p>6. Petugas menentukan diagnosa;</p> <p>7. Petugas memberikan terapi/tindak lanjut yang sesuai</p>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>a. Konsultasi dan Skrining Terduga TBC : 10 menit</p> <p>b. Pemeriksaan Medis : 30 menit</p> <p>c. Pengobatan TB SO : 30 menit</p> <p>d. Pemantauan Pengobatan TB RO : 30 menit</p> <p>e. Pemeriksaan Tuberculin Test : 15 menit</p> <p>f. Pemberian Terapi Pencegahan TBC untuk Pasien TB Laten : 10 menit</p> <p>g. Surat Rujukan : 10 menit</p>
4	Biaya/Tarif	<p>a. Konsultasi dan Skrining Terduga TBC</p> <p>1. JKN : GRATIS</p> <p>2. UMUM : GRATIS</p> <p>b. Pemeriksaan Medis</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>1. JKN : GRATIS</p> <p>2. UMUM : GRATIS</p> <p>c. Pengobatan TB SO</p> <p>1. JKN : GRATIS</p> <p>2. UMUM : GRATIS</p> <p>d. Pemantauan Pengobatan TB RO</p> <p>1. JKN : GRATIS</p> <p>2. UMUM : GRATIS</p> <p>e. Pemeriksaan Tuberculin Test</p> <p>1. JKN : GRATIS</p> <p>2. UMUM : GRATIS</p> <p>f. Pemberian Terapi Pencegahan TBC Untuk Pasien TB Laten</p> <p>1. JKN : GRATIS</p> <p>2. UMUM : GRATIS</p> <p>g. Surat Rujukan</p> <p>1. JKN : GRATIS</p> <p>2. UMUM : GRATIS</p> <p>Pasien JKN : Sesuai dengan Permenkes Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan</p> <p>Pasien Umum : Sesuai dengan Perda Kota Kediri Nomor 6 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah</p>
5	Produk Pelayanan	<p>a. Konsultasi dan Skrining Terduga TBC;</p> <p>b. Pemeriksaan Medis;</p> <p>c. Pengobatan TB SO;</p> <p>d. Pemantauan Pengobatan TB RO;</p> <p>e. Pemeriksaan Tuberculin Test;</p> <p>f. Pemberian Terapi Pencegahan TBC untuk Pasien TB Laten;</p> <p>g. Surat Rujukan</p>
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>a. Setiap unit layanan disediakan barcode survey kepuasan, setiap hari akan direkap oleh petugas dan</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>ditindaklanjuti oleh Tim Survey Puskesmas Ngletih;</p> <p>b. Melalui social media (Instagram, Facebook, Youtube);</p> <p>c. WA / SMS ke nomor 0822 3211 1255;</p> <p>d. Secara langsung melalui Kotak Saran;</p> <p>e. Website :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Website Puskesmas Ngletih; 2. <i>Whistle Blowing System</i> (WBS); 3. SP4N Laporan
7	Jam Pelayanan	<p>a. Senin - Kamis : 08.00 - 14.30 WIB</p> <p>b. Jumat : 07.30 – 11.00 WIB</p> <p>c. Sabtu : 08.00 – 13.00 WIB</p>

O. Standar Pelayanan Kesehatan Anak dan Remaja

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	<p>a. Kartu Identitas</p> <p>b. Tersedianya Rekam Medis pasien</p>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>a. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian;</p> <p>b. Petugas memastikan identitas pasien berdasarkan rekam medis;</p> <p>c. Petugas melakukan anamnesa;</p> <p>d. Petugas melakukan pengukuran vital sign;</p> <p>e. Petugas melakukan pemeriksaan / tindakan sesuai prosedur;</p> <p>f. Petugas menentukan diagnosa;</p> <p>g. Petugas memberikan terapi / tindak lanjut yang sesuai</p>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>a. Pemeriksaan Kesehatan Anak oleh Dokter : 30 menit;</p> <p>b. Pemeriksaan Neonatus (0-28 hari) : 30 menit;</p> <p>c. Pemeriksaan Tumbuh Kembang Balita: 30 menit;</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		d. Pelayanan Tindik Telinga Bayi : 30 menit.
4	Biaya/Tarif	<p>a. Pemeriksaan Kesehatan Anak oleh Dokter</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. JKN : GRATIS 2. UMUM : Rp.10.000; <p>b. Pemeriksaan Neonatus (0-28 hari)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. JKN : GRATIS 2. UMUM : Rp.5.000; <p>c. Pemeriksaan Tumbuh Kembang Balita</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. JKN : GRATIS 2. UMUM : Rp.10.000; <p>d. Pelayanan Tindik Telinga Bayi</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. JKN : GRATIS 2. UMUM : Rp.25.000; <p>Pasien JKN : Sesuai dengan Permenkes Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan</p> <p>Pasien Umum : Sesuai dengan Perda Kota Kediri Nomor 6 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah</p>
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> a. Pemeriksaan Kesehatan anak oleh b. Pemeriksaan Neonatus (0-28 hari) c. Pemeriksaan Tumbuh Kembang Balita d. Pelayanan Tindik Telinga Bayi
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> a. Setiap unit layanan disediakan barcode survey kepuasan, setiap hari akan direkap oleh petugas dan ditindaklanjuti oleh Tim Survey Puskesmas Ngletih; b. Melalui social media (Instagram, Facebook, Youtube); c. WA / SMS ke nomor 0822 3211 1255; d. Secara langsung melalui Kotak Saran; e. Website :

NO	KOMPONEN	URAIAN
		1. Website Puskesmas Ngetih; 2. <i>Whistle Blowing System</i> (WBS); 3. SP4N Lapor.
7	Jam Pelayanan	a. Senin - Kamis : 08.00 - 14.30 WIB b. Jumat : 07.30 – 11.00 WIB c. Sabtu : 08.00 – 13.00 WIB

P. Standar Pelayanan P2M

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	a. Kartu Identitas b. Tersedianya Rekam Medis pasien
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	a. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian; b. Petugas memastikan identitas pasien berdasarkan rekam medis; c. Petugas melakukan anamnesa; d. Petugas melakukan pengukuran vital sign; e. Petugas melakukan pemeriksaan / tindakan sesuai prosedur; f. Petugas menentukan diagnosa; g. Petugas memberikan terapi / tindak lanjut yang sesuai
3	Jangka Waktu Penyelesaian	a. Pasien mulai dipanggil sampai pemeriksaan tanpa tindakan medis : 10 menit b. Pasien mulai dipanggil sampai pemeriksaan dengan tindakan medis : 30 menit
4	Biaya/Tarif	a. Pasien JKN : Sesuai dengan Permenkes Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan (GRATIS) b. Pasien Umum : Sesuai dengan Perda Kota Kediri Nomor 6 Tahun 2023

NO	KOMPONEN	URAIAN
		tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (GRATIS)
5	Produk Pelayanan	a. Pemeriksaan Kesehatan Pencegahan dan Pengendalian Penyakit Menular; b. Surat Keterangan Sakit; c. Pelayanan Gawat Darurat Dasar; d. Rujuk Rawat Inap; e. Konsultasi Kesehatan
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	a. Setiap unit layanan disediakan barcode survey kepuasan, setiap hari akan direkap oleh petugas dan ditindaklanjuti oleh Tim Survey Puskesmas Ngletih; b. Melalui social media (Instagram, Facebook, Youtube); c. WA / SMS ke nomor 0822 3211 1255; d. Secara langsung melalui Kotak Saran; e. Website : <ol style="list-style-type: none"> 1. Website Puskesmas Ngletih; 2. <i>Whistle Blowing System</i> (WBS); 3. SP4N Laporan
7	Jam Pelayanan	a. Senin - Kamis : 08.00 - 14.30 WIB b. Jumat : 07.30 – 11.00 WIB c. Sabtu : 08.00 – 13.00 WIB

II. RUANG LINGKUP

- A. Pengawasan dan evaluasi penyelenggaraan Standar Pelayanan Publik dilaksanakan secara internal melalui Forum Lokmin Bulanan, Forum Lokmin Lintas Sektoral Tribulanan dan secara eksternal melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) setiap satu tahun sekali dan hasil survei kepuasan masyarakat;
- B. Penghargaan yang diberikan terkait pelaksanaan Standar Pelayanan Publik oleh petugas antara lain:
 1. Penghargaan Pegawai Kinerja Terbaik
 Diberikan satu tahun sekali kepada pegawai dengan kinerja terbaik berdasarkan Regulasi antara lain :

- a. PP Nomor 30 Tahun 2019 tentang Penilaian Kinerja Pegawai Negeri Sipil;
- b. PERMENPAN RB Nomor 7 Tahun 2022 tentang Sistem Kerja Pada Instansi Pemerintah Untuk Penyederhanaan Birokrasi;
- c. Perwali Kota Kediri Nomor 30 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Perwali Nomor 55 Tahun 2021 tentang Penilaian Kinerja Aparatur Sipil Negara di Lingkungan Pemerintah Kota Kediri;
- d. Perwali Kota Kediri Nomor 31 Tahun 2022 tentang Perubahan Keempat Atas Perwali Nomor 84 Tahun 2021 tentang Pemberian Tambahan Penghasilan Pegawai Bagi ASN di Lingkungan Pemerintahan Kota Kediri;
- e. SK Kepala UPT Puskesmas Ngletih Nomor 001/SK/419.109.8/XI/2023 tentang Penilaian Kinerja Pegawai ASN Bulanan;
- f. SK Kepala UPT Puskesmas Ngletih Nomor 019/SK/419.109.8/II/2024 tentang *Reward and Punishment*.

2. Penghargaan Ruang Pelayanan Terbaik

Diberikan satu tahun sekali kepada Ruangan/unit layanan yang memenuhi kriteria standar 5 R berdasarkan SK Kepala UPT Puskesmas Ngletih Nomor 019/SK/419.109.8/II/2024 tentang *Reward and Punishment*.

- ## 3. Penghargaan kepada pegawai dengan kinerja sangat baik diberikan setiap bulan berdasarkan SK Kepala UPT Puskesmas Ngletih Nomor 001/SK/419.109.8/XI/2023 tentang Penilaian Kinerja Pegawai ASN Bulanan.

C. Survey Kepuasan Masyarakat

Survey kepuasan masyarakat yang telah dilaksanakan meliputi survey internal dan eksternal.

1. Survey Internal

- a. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) setiap 2 kali setahun yaitu Juni dan Desember
- b. Survey Kepuasan Harian
- c. Kotak Saran
- d. Inovasi SIPAD SABAR
- e. KESSAN (Kesan dan Pesan) BPJS
- f. Social media dan website Puskesmas meliputi Instagram, Facebook, Youtube, WhatsApp untuk aduan pelanggan

2. Survey Eksternal

Survey Kepuasan IKM dari BAPPEDA setiap 1 kali setahun

D. Kebijakan lain terkait Pelayanan Publik

1. Maklumat Pelayanan

"Dengan ini, kami seluruh penyelenggara UPT Puskesmas Ngletih Berjanji dan Sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan serta melakukan upaya perbaikan secara terus menerus dan apabila tidak menepati janji, kami siap menerima sanksi dan atau memberikan kompensasi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku".

2. Komitmen Janji Layanan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)

Manajemen UPT Puskesmas Ngletih beserta jajaran mendukung transformasi mutu layanan yang mudah, cepat dan setara kepada peserta JKN dengan :

- a. Menerima NIK / KTP / NIK Digital untuk pendaftaran pelayanan;
- b. Tidak meminta dokumen fotokopi kepada peserta sebagai syarat pendaftaran pelayanan;
- c. Memberikan pelayanan tanpa biaya tambahan;
- d. Melayani peserta yang berada di luar wilayah FKTP terdaftar sesuai dengan ketentuan;
- e. Memberikan pelayanan obat yang dibutuhkan dan tidak membebani peserta untuk mencari obat jika terdapat kekosongan obat;
- f. Melayani konsultasi online kepada peserta JKN di FKTP terdaftar;
- g. Melayani peserta dengan ramah tanpa diskriminasi.

3. Peraturan terkait antara lain :

- a. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/2015/2023 tentang Petunjuk Teknis Integrasi Pelayanan Kesehatan Primer;
- b. Peraturan Daerah Kota Kediri Nomor 8 Tahun 2020 tentang Penanggulangan Tuberkulosis dan Human Immunodeficiency Virus / Acquired Immunodeficiency Syndrome;
- c. Peraturan Daerah Kota Kediri Nomor 6 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;
- d. Peraturan Walikota Kediri Nomor 48 Tahun 2011 tentang Penanganan Permasalahan Sosial dan Pelayanan Kesehatan Orang Dengan HIV AIDS (ODHA);
- e. Peraturan Walikota Kediri Nomor 18 Tahun 2018 tentang Kawasan Tanpa Rokok dan Kawasan Terbatas Rokok;
- f. Peraturan Walikota Kediri Nomor 30 Tahun 2020 tentang Tarif Layanan di Unit Pelaksana Teknis Pusat Kesehatan Masyarakat;

- g. Peraturan Walikota Kediri Nomor 53 Tahun 2020 tentang Pedoman Penanggulangan Penyakit Tidak Menular;
- h. Peraturan Walikota Kediri Nomor 33 Tahun 2021 tentang Pemberian ASI Eksklusif;
- i. Peraturan Walikota Kediri Nomor 13 Tahun 2023 tentang Percepatan Penurunan Stunting;
- j. Peraturan Walikota Kediri Nomor 53 Tahun 2023 tentang Standar Pelayanan Minimal Pada Pusat Kesehatan Masyarakat.

KEPALA UPT PUSKESMAS NGLETIH
KOTA KEDIRI,



FATHIYAH ROHMAH