



PEMERINTAH KABUPATEN NGAWI

DINAS KESEHATAN

**PUSKESMAS PANGKUR**

JL.Raya Pangkur – Ngawi Kode Pos: 63282

Telp.08113022007 / [Email.pkmpangkur@gmail.com](mailto:Email.pkmpangkur@gmail.com)

---

SURAT KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS PANGKUR

NOMOR: 000.8.3.4/006.1/404.302.4.11/ 2025

TENTANG

PENETAPAN STANDART PELAYANAN PUBLIK DI PUSKESMAS PANGKUR

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA PUSKESMAS PANGKUR,

Menimbang : a. bahwa pasien berkunjung ke fasilitas kesehatan untuk mendapatkan pelayanan mulai dari pendaftaran sampai pemulangan pasien;

b. bahwa pasien berhak mendapatkan standart pelayanan publik pada setiap unit pelayanan yang dibutuhkan;

c. bahwa berdasarkan pertimbangan pada huruf a dan b, maka perlu menetapkan Keputusan Kepala Puskesmas Pangkur tentang Standart Pelayanan Publik di Puskesmas Pangkur.

Mengingat : 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah;

3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 tahun 2023 tentang Kesehatan;

4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standart Pelayanan;

5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 44 Tahun 2016 tentang Pedoman Manajemen Puskesmas;

6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien.

7. Peraturan Menteri Kesehatan No.19 Tahun 2024 tentang

Penyelenggaraan Pusat Kesehatan Masyarakat;

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS PANGKUR TENTANG PENETAPAN STANDART PELAYANAN PUBLIK DI PUSKESMAS PANGKUR
- KESATU : Menetapkan Standart Pelayanan Publik pada Puskesmas Pangkur sebagaimana terdapat dalam lampiran surat keputusan ini.
- KEDUA : Standart Pelayanan Publik di Puskesmas Pangkur dibuat pada setiap kegiatan pelayanan baik di dalam maupun luar gedung, yang melibatkan interaksi sasaran dan petugas Puskesmas.
- KETIGA : Segala biaya yang ditimbulkan akibat kegiatan ini dibebankan pada Anggaran Puskesmas Pangkur;
- KEEMPAT : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan. Dengan ketentuan apabila dikemudian hari ada kekeliruan akan diadakan perbaikan/perubahan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Pangkur  
pada tanggal : 7 Januari 2025



LAMPIRAN I : KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS  
PANGKUR  
NOMOR : 000.8.3.4/006.1/404.302.4.11/ 2025  
TANGGAL : 7 JANUARI 2025  
TENTANG : PENETAPAN STANDART PELAYANAN  
PUBLIK PUSKESMAS PANGKUR

## STANDART PELAYANAN PUBLIK PUSKEMAS PANGKUR

### A. PENDAHULUAN

Puskesmas Pangkur berada di wilayah Kabupaten Ngawi adalah penanggung jawab seluruh upaya pembangunan kesehatan di wilayah kecamatan Pangkur. Sebagai suatu unit pelayanan kesehatan di bawah naungan Dinas Kesehatan serta sesuai dengan tupoksi dari Puskesmas, dimana Puskesmas mengemban tugas sebagai pelayanan umum kepada masyarakat yang tercermin dalam kegiatan Kesehatan Masyarakat yang bersifat preventif dan pelayanan khusus berupa kegiatan, Upaya Kesehatan Perorangan yang bersifat kuratif.

Wilayah kerja Puskesmas Pangkur terdiri dari 9 desa yaitu desa Ngompro, desa Waruk Tengah, desa Pangkur, desa Pleset, desa Gandri, desa Sumber, desa Paras, desa Pohkonyal dan desa Babadan. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat Puskesmas Pangkur terdiri dari Puskesmas Induk dengan pelayanan UGD dan PONE 24 Jam, jumlah Puskesmas Pembantu 2 buah, sedangkan untuk Polindes sejumlah 6. Sedangkan untuk jenis Sumber Daya Manusia Kesehatan di Puskesmas Pangkur sebesar 76 orang yang tersebar di seluruh wilayah kerja puskesmas Pangkur.

Sebagai suatu unit pelayanan kesehatan di bawah naungan Dinas Kesehatan, untuk mewujudkan Pusat Kesehatan Masyarakat yang efektif, efisien dan akuntabel dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan tingkat pertama yang bermutu dan berkesinambungan dengan memperhatikan keselamatan pasien dan masyarakat, dibutuhkan pengaturan organisasi dan tata hubungan kerja pusat kesehatan masyarakat (Sesuai PMK no 43 tahun 2019), dimana Puskesmas mengemban tugas Membantu Kepala Dinas dalam melaksanakan pengembangan dan pelayanan kesehatan secara terpadu dan menyeluruh kepada masyarakat di wilayah kerjanya meliputi : Promotif, Preventif, Kuratif dan Rehabilitatif. Selain itu Puskesmas memiliki fungsi sebagai Pusat penggerak pembangunan berwawasan kesehatan, Pusat pemberdayaan masyarakat, Pusat pelayanan kesehatan tingkat pertama yang terdiri dari Pelayanan kesehatan perorangan dan Pelayanan kesehatan

masyarakat Oleh karena mempunyai fungsi yang selalu berhubungan dengan masyarakat dalam bidang kesehatan maka perlu diterbitkan suatu standar pelayanan kesehatan

Puskesmas Pangkur memiliki komitmen yang tertuang dalam visi, misi dan motto puskesmas untuk mencapai derajat kesehatan yang optimal bagi setiap warga masyarakat. Adapun visi, misi, motto, dan tata nilai puskesmas pangkur adalah sebagai berikut:

a. Visi

**“SEMESTA BERENCANA”**

Terwujudnya masyarakat Kabupaten Ngawi yang mandiri, berakhlak, makmur dan berdaya saing berbasis agropolitan dengan semangat gotong royong dalam bingkai NKRI.

b. Misi

- Mengupayakan sarana dan prasarana pelayanan kesehatan dasar yang bermutu.
- Meningkatkan sumber daya manusia guna mewujudkan pelayanan yang baik sesuai dengan standart pelayanan.
- Mengupayakan pelayanan kesehatan dengan biaya terjangkau dan berkualitas

c. Motto

**“SEHATMU ADALAH HARAPANMU”**

d. TATA NILAI UPT PUSKESMAS PANGKUR

**“ BerAKHLAK ”**

**(Berorientasi pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, Kolaboratif)**

- Berorientasi Pelayanan, yaitu komitmen memberikan pelayanan prima demi kepuasan masyarakat;
- Akuntabel, yaitu bertanggungjawab atas kepercayaan yang diberikan;
- Kompeten, yaitu terus belajar dan mengembangkan kapabilitas;
- Harmonis, yaitu saling peduli dan menghargai perbedaan;
- Loyal, yaitu berdedikasi dan mengutamakan kepentingan Bangsa dan Negara;
- Adaptif, yaitu terus berinovasi dan antusias dalam menggerakkan serta menghadapi perubahan;
- Kolaboratif, yaitu membangun kerja sama yang sinergis.

B. RUANG LINGKUP

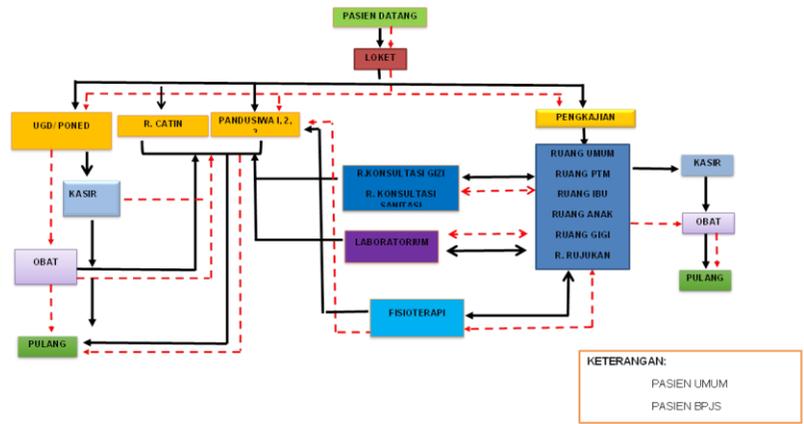
Kedudukan dan Kewenangan Puskesmas merupakan unsur pelaksana otonomi daerah yang di pimpin oleh seorang kepala Puskesmas yang berada

dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas Kesehatan. Puskesmas melaksanakan urusan Pemerintah Daerah berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan dibidang kesehatan dan tugas lain yang diberikan oleh Bupati melalui Kepala Dinas Kesehatan.

### C. STANDART PELAYANAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-Undang No 14 tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik;</li> <li>b. Undang-Undang 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan;</li> <li>c. Permenkes Nomor 75 Tahun 2014 tentang kebijakan dasar pusat kesehatan masyarakat;</li> <li>d. Peraturan Bupati Kabupaten Ngawi Nomor 8 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Kesehatan;</li> <li>e. Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Dan Retribusi Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Dan Unit Pelaksana Teknis Laboratorium Kesehatan Daerah Kabupaten Ngawi;</li> <li>f. Peraturan Daerah Kabupaten Ngawi Nomor 16 Tahun 2011 Tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Ngawi Nomor 8 Tahun 2008 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah.</li> </ul>
2	Persyaratan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Pasien membawa Identitas :               <ul style="list-style-type: none"> <li>- KTP/Kartu Keluarga</li> <li>- Kartu Identitas Anak</li> <li>- Kartu Askes /BPJS</li> </ul> </li> </ul>

3 Sistem, mekanisme, dan prosedur



Keterangan:

1. Pasien mendaftarkan di Loker untuk mendapatkan kartu pelayanan dan informasi
2. Pasien masuk poli pengkajian awal untuk mendapatkan skrining awal
3. Pasien masuk poli umum untuk mendapatkan pelayanan
4. Pasien masuk poli PTM untuk mendapatkan pelayanan penyakit tidak menular
5. Pasien masuk poli paru untuk mendapatkan pelayanan
6. Pasien usia lebih dari 60 tahun masuk ke ruang pandusiwa
7. Pasien masuk poli gigi untuk mendapatkan pelayanan kesehatan gigi
8. Pasien masuk ruang rujukan untuk mendapatkan pelayanan rujukan
9. Pasien ke poli KIA/KB untuk mendapatkan pemeriksaan kehamilan dan pelayanan KB
10. Pasien mendaftarkan di loker dan di haruskan dilakukan tindakan segera maka pelayanan dilakukan di UGD
11. Dari poli umum pasien, dokter menyarankan untuk melakukan konsultasi dengan gizi berhubungan dengan keluhannya, maka pasien di rujuk di klinik Gizi
12. Dari pemeriksaan di poli umum dan di identifikasi penyebab penyakit berhubungan dengan lingkungan maka dirujuk di klinik sanitasi
13. Dari hasil pemeriksaan dokter dan bidan dianjurkan pemeriksaan laboratorium maka dirujuk di laboratorium untuk dilakukan pemeriksaan
14. Pasien poli umum, poli gigi, KIA/KB dan UGD yang memerlukan penanganan rujukan maka disarankan untuk di rujuk ketingkat yang lebih lengkap baik peralatan maupun tenaga
15. Dari poli umum, Poli KIA/KB, Poli Gigi, UGD mengambil obat di apotik
16. Pasien boleh pulang

4 Jangka waktu pelayanan

Pelayanan dilaksanakan setiap hari kerja Jangka waktu pelayanan 08.00 – 14.30 WIB

5	Biaya/tarif	<p>- Peserta Jamkesmas,BPJS tidak dipungut biaya - -  Pasiem umum dikenakan biaya Rp 10.000 sesuai Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Dan Retribusi Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Dan Unit Pelaksana Teknis Laboratorium Kesehatan Daerah Kabupaten Ngawi</p>
6	Produk pelayanan	Pelayanan pengobatan dan konsultasi pasien
7	Sarana,prasarana,dan/ atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang periksa</li> <li>2. Tempat tidur</li> <li>3. Meja dan kursi periksa</li> <li>4. Tensi meter dan stetoskop</li> <li>5. Alat timbangan BB dan TB</li> <li>6. Poliklinik set</li> <li>7. Kertas resep</li> <li>8. Blangko rujukan</li> <li>9. Obat-obatan dan perbekalan farmasi</li> <li>10. Alat penunjang dan BHP</li> <li>11. Ambulance</li> </ol>
8	Kompetensi Pelaksana	<p>- Tenaga Medis :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter Umum 2 Orang (PNS)</li> <li>2. Dokter Gigi 1 Orang (PNS)</li> </ol> <p>- Tenaga Paramedis :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Perawat 15 Orang (PNS)</li> <li>2. Perawat 3 Orang (PPPK)</li> <li>3. Perawat 11 Orang (BLUD/LATKER)</li> <li>4. Perawat Gigi 1 Orang (PPPK)</li> <li>5. Bidan 9 Orang (PNS)</li> <li>6. Bidan 2 Orang (PPPK)</li> <li>7. Bidan 9 Orang (BLUD/LATKER)</li> <li>8. Apoteker 1 Orang (PNS)</li> <li>9. Apoteker 1 Orang (LATKER)</li> <li>10. Asisten Apoteker 1 Orang (PNS)</li> <li>11. ATLM 1 Orang (PNS)</li> <li>12. Nutrisisionis 2 Orang (PNS)</li> <li>13. Nutrisisionis 1 Orang (LATKER)</li> <li>14. Tenaga Sanitasi Lingkungan 1 Orang (PNS)</li> <li>15. Tenaga Sanitasi Lingkungan 1 Orang</li> </ol>

		<p>(LATKER)</p> <p>16. Fisioterapi 1 Orang (PPPK)</p> <p>17. Fisioterapi 1 Orang (Latker)</p> <p>18. Tenaga Administrasi 4 orang (PNS)</p> <p>19. Tenaga Administrasi 3 orang (BLUD)</p> <p>20. Kebersihan 1 Orang (PNS)</p> <p>21. Kebersihan 1 Orang (Latker)</p> <p>22. Juru Mudi 1 Orang (PNS)</p> <p>23. Juru Mudi 2 Orang (BLUD/LATKER)</p>
9	Pengawasan Internal	<p>1. Kepala Puskesmas melakukan pengawasan secara rutin setiap bulan melalui rapat miniloka karya Puskesmas atau setiap saat berdasarkan dengan permasalahan yang ada</p> <p>2. Dokter Puskesmas melakukan pengawasan yang berhubungan dengan pelayanan secara rutin setiap bulan melalui rapat miniloka karya Puskesmas atau setiap saat berdasarkan permasalahan yang berhubungan dengan medis</p> <p>3. Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten melakukan pengawasan secara berkala (tiap 3 bulan atau dapat lebih cepat sesuai dengan kebutuhan)</p> <p>4. Inspektorat melakukan pengawasan secara berkala (sekurang-kurangnya satu tahun sekali).</p>
10	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>1. Penanggungjawab Pengelola Pengaduan : Lastriani, Amd.Kep No telp/ WA : 08113022007</p> <p>2. Media Pengaduan</p> <p>a. Kotak Pengaduan</p> <p>b. Pengaduan Langsung</p> <p>c. Digital :</p> <p>  08113022007</p> <p> Puskesmas Pangkur</p> <p> Puskesmas_pangkur</p> <p> <a href="mailto:pkmpangkur@gmail.com">pkmpangkur@gmail.com</a></p> <p> Scan QR barcode</p> <p> <a href="https://pkmpangkur.ngawikab.go.id/">https://pkmpangkur.ngawikab.go.id/</a></p> <p>17. Respon time pengaduan: 10 menit setelah menerima pengaduan dari berbagai saluran pengaduan pada saat jam kerja</p> <p>D. Waktu penyelesaian Pengaduan</p> <p>a. Maksimal 2x24 jam</p>

		<pre> graph TD     A[Medsos/ WA/Telp: Instagram : puskesmas_pangkur WA/Telp : 08113022007 FB : puskesmas pangkur] --&gt; B     C[Kotak pengaduan] --&gt; B     D[Langsung (Petugas)] --&gt; B     B[Petugas UPM] --&gt; E[Tim UPM]     E --&gt; F[Penyampaian Umpan Balik: Papan Umpan Balik, media sosial, petugas khusus]     F --&gt; G[SELESAI]   </pre>
11	Jumlah Pelaksana	Pembentukan Tim penanganan pengaduan masyarakat yang terdiri dari : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kepala Puskesmas</li> <li>- Ketua</li> <li>- Sekretaris</li> <li>- Anggota</li> </ul>
12	Jaminan Pelayanan	a. Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayan yang terampil, cepat, tepat, ramah dan santun. b. Pihak Puskesmas terbuka terhadap masukan dari masyarakat dan akan menangani pengaduan secara cepat sesuai prosedur yang telah ditetapkan seperti tertera pada standar No. 10 di atas yang telah disepakati bersama antara Puskesmas dan masyarakat c. Pihak Puskesmas memasang Standar Pelayanan beserta Maklumat Pelayanan di papan informasi yang mudah dilihat oleh masyarakat.
13	Jaminan keamanan dan kesela	a. Keamanan dalam memberikan pelayanan dijamin dengan menjaga kerahasiaan pasien sesuai dengan kode etik profesi

		<p>b. Setiap melakukan tindakan berdasarkan SOP</p> <p>c. Identitas pengadu tidak akan diberitahukan atau dipindah tangankan kepada siapapun</p>
14	Evaluasi kinerja pelaksana	<p>a. Evaluasi Kinerja Pelayanan dilakukan melalui pengukuran Pelaksana penerapan 14 komponen standar pelayanan yang dilakukan sekurang-kurangnya setiap 1 tahun dengan melibatkan masyarakat pengguna pelayanan Puskesmas setempat.</p> <p>b. Pihak Puskesmas terbuka untuk berdialog dengan kelompok-kelompok masyarakat, Legislatif yang berinisiatif melakukan evaluasi kinerja Puskesmas secara mandiri atau dengan swadaya sendiri.</p>