



PEMERINTAH KABUPATEN PAMEKASAN  
DINAS KESEHATAN  
UPT PUSKESMAS WARU

Jl. Raya Waru-Sotabar, Kec. Waru, Pamekasan, Jawa Timur 69321  
Telpon : (0324) 510173, Laman : <https://pkmwaru.pamekasankab.go.id>  
Pos-el : [puskesmaswaru.pamekasan@gmail.com](mailto:puskesmaswaru.pamekasan@gmail.com)

## STANDART PELAYANAN

UPT : PUSKESMAS WARU

JENIS PELAYANAN : RUANG PELAYANAN UMUM

### A. Service Delivery

| No. | Komponen                                | Uraian                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----|-----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.  | Persyaratan                             | <ul style="list-style-type: none"><li>- Pasien datang ke puskesmas</li><li>- Membawa kartu berobat/ kunjungan</li><li>- Membawa kartu JKN / BPJS</li><li>- Membawa kartu pengenalan keluarga</li><li>- Membawa kartu rekam medik dari loket</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 2.  | Sistem, mekanisme dan prosedur          | <ul style="list-style-type: none"><li>- Petugas Loker menerima, meneliti berkas persyaratan dari pasien dan mencatat ke buku register kunjungan loket</li><li>- Petugas administrasi poli umum menerima berkas Rekam Medik dari pasien setelah mendaftar diloker</li><li>- Petugas administrasi poli umum mencatat kedalam buku register kunjungan pasien BP dan mempersilahkan pasien untuk diperiksa oleh dokter / perawat</li><li>- Dokter / perawat melakukan anamnesa, pemeriksaan kesehatan, mendiagnose, pengobatan dan konsultasi kesehatan</li><li>- Dokter / perawat menulis resep / rujukan</li><li>- Petugas administrasi melengkapi catatan Rekam Medik dan menyerahkan resep / surat rujukan ke pasien atau keluarga pasien.</li></ul> |
| 3.  | Jangka waktu pelayanan                  | 15 menit                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 4.  | Biaya / tarif                           | <ul style="list-style-type: none"><li>- Bagi peserta BPJS : Gratis</li><li>- Bagi pasien Umum : Sesuai Perbup Kab. Pamekasan No 45 tahun 2021 tentang Tarif Layanan Badan Layanan Umum Daerah Unit Pelaksana Teknis Dinas Kesehatan.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 5.  | Produk Pelayanan                        | <ul style="list-style-type: none"><li>- Pelayanan kesehatan umum / rawat jalan</li><li>- Mendapatkan tindakan yang diperlukan</li><li>- Mendapatkan resep sesuai diagnose</li><li>- Mendapatkan rujukan bila diperlukan</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 6.  | Penanganan Pengaduan, saran dan masukan | <p>Pengaduan pelayanan dapat disampaikan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Kotak Pengaduan</li><li>2. Penyampaian secara langsung</li><li>3. Telepon : 0877 0181 2955/ 0817 0346 3144</li><li>4. Email : <a href="mailto:puskesmaswaru1@gmail.com">puskesmaswaru1@gmail.com</a></li></ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |



PEMERINTAH KABUPATEN PAMEKASAN  
DINAS KESEHATAN  
UPT PUSKESMAS WARU

Jl. Raya Waru-Sotabar, Kec. Waru, Pamekasan, Jawa Timur 69321  
Telpon .(0324) 510173, Laman : <https://pkmwaru.pamekasankab.go.id>  
Pos-el : [puskesmaswaru.pamekasan@gmail.com](mailto:puskesmaswaru.pamekasan@gmail.com)

**B. Manufacturing**

| No. | Komponen                                   | Uraian                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-----|--------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.  | Dasar hukum                                | <ul style="list-style-type: none"><li>- UU 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik</li><li>- PermenPan Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dengan Partisipasi Masyarakat</li><li>- PermenPan RB No 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan</li><li>- Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 08 Tahun 2011 Tentang Pelayanan Pelayanan Publik</li><li>- Peraturan Gubernur Jawa Timur no 31 tahun 2013 tentang Petunjuk Pelaksana Perda No 08 tahun 2011 tentang pelayanan Publik</li><li>- Permenkes no 128 tahun 2004 tentang kebijakan dasar pusat kesehatan masyarakat</li><li>- Perbup Kab. Pamekasan No 45 tahun 2021 tentang Tarif Layanan Badan Layanan Umum Daerah Unit Pelaksana Teknis Dinas Kesehatan.</li></ul> |
| 2.  | Sarana dan prasarana                       | <ul style="list-style-type: none"><li>- ATK, Buku Register Kunjungan BP</li><li>- Set pemeriksaan umum</li><li>- Set pemeriksaan mata &amp; THT</li><li>- CHN kit</li><li>- Mebelair</li><li>- Bahan habis pakai</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 3.  | Kompetensi pelaksana                       | <ul style="list-style-type: none"><li>- Dokter umum</li><li>- Tenaga keperawatan (DIII/DIV/S1)</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 4.  | Pengawasan Internal                        | <ul style="list-style-type: none"><li>- Dilakukan secara rutin oleh Kepala Puskesmas</li><li>- Dilakukan berkala oleh Kepala Dinas Kesehatan</li><li>- Dilakukan berkala oleh Inspektorat</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 5.  | Jumlah Pelaksana                           | <ul style="list-style-type: none"><li>- 3 orang</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 6.  | Jaminan Pelayanan                          | Jaminan pelayanan sesuai dengan <b>Maklumat Pelayanan</b> Sebagai berikut :<br><b><i>Dengan ini, kami menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai standart pelayanan yang telah ditetapkan dan apabila kami tidak menepati janji layanan (tidak memberikan pelayanan secara profesional dan sepenuh hati, maka tegurlah dan laporkan ke unit pengaduan.</i></b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 7.  | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | Apabila tidak terpenuhi : <ul style="list-style-type: none"><li>- Pemberian pelayanan khusus</li><li>- Prioritas pelayanan</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 8.  | Evaluasi kinerja pelaksana                 | <ul style="list-style-type: none"><li>- Evaluasi melalui rapat rutin setiap satu bulan sekali</li><li>- Survey Kepuasan Masyarakat secara berkala satu tahun sekali</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

Pamekasan, 11 Januari 2025  
Kepala UPT Puskesmas Waru  
Kab. Pamekasan

