

# MAKLUMAT PELAYANAN PUSKESMAS PUNGPUNGAN KABUPATEN BOJONEGORO TAHUN 2017



## PUSKESMAS PUNGPUNGAN DAN FORUM MAMA ASIH



**MAKLUMAT PELAYANAN**  
**PUSKESMAS PUNGPUNGAN KECAMATAN KALITIDU**  
**KABUPATEN BOJONEGORO TAHUN 2017**

**PROFIL PELAYANAN**

**VISI**

- Menjadikan Puskesmas Pungpungan sebagai Pusat Pelayanan Kesehatan yang Berkualitas Prima Untuk Mewujudkan Kecamatan Sehat 2018.

**MISI**

1. Meningkatkan profesionalisme SDM Puskesmas.
2. Menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang terjangkau oleh semua lapisan masyarakat.
3. Menggalang kemitraan dengan seluruh potensi masyarakat.
4. Menggerakkan masyarakat untuk ikut serta dalam pembangunan kesehatan.
5. Memberdayakan potensi keluarga dan masyarakat dalam mewujudkan keluarga dan masyarakat sehat dan mandiri.
6. Menerapkan management yang transparan pada setiap program.

**MOTTO**

Kami Siap Memberikan Pelayanan Dengan **"TERSENYUM"**

**Terdepan**

**Sehat**

**Nyaman**

**Unggul**

**Merata"**

## A. STANDAR PELAYANAN

### Jenis, Jadwal dan Lama Pelayanan

No	Unit Pelayanan	Jadwal		Lama Pelayanan	Tempat Pelayanan
		Hari	Jam		
1	Loket / Tempat Pendaftaran	Senin – Kamis Jumat Sabtu	07.30 – 11.00 07.30 – 10.00 07.30 – 11.00	5 – 7 menit	Dalam Gedung
2	Bagian Informasi	Senin – Kamis Jumat Sabtu	08.00 – 12.00 08.00 – 10.30 08.00 – 11.30	5 - 10 menit	Dalam Gedung
3	PoliUmum	Senin – Kamis  Jum'at  Sabtu	08.00 – 12.00  08.00 – 10.30  08.00 – 11.30	5 - 10 menit	Dalam Gedung
4	Poli MTBS (Bayi, Balita, APRAS Sakit)			5 - 10 menit	Dalam Gedung
5	Farmasi (Obat)			5 - 7 menit	Dalam Gedung
6	Laboratorium			30 - 6 menit	Dalam Gedung
7	Administrasi / Rujukan rawat jalan			15 – 30 menit	Dalam Gedung
8	Suntik, PIL, Kondom			5 – 10 menit	Dalam Gedung
10	Imunisasi CPW			5 - 15 menit	Dalam Gedung
11	Poli Gigi			10 – 30 menit	Dalam Gedung
12	Poli KIA (ANC)	Rabu dan Kamis	08.00 – 12.00	15 – 30 menit	Dalam Gedung
13	Poli KB Pelayanan IMPLAN/ IUD, Konseling	Senin dan Sabtu	08.00 – 12.00 08.00 – 11.30	30 – 60 menit	Dalam Gedung
14	Papsemear	Kondisional	Menyesuaikan kondisi	15 – 20 menit	Dalam Gedung
15	Imunisasi Bayi	Selasa	08.00 – 12.00	5 - 15 menit	Dalam Gedung
16	Pelayanan Persalinan	Senin – minggu	24 jam	Kondisional	Dalam Gedung
17	Kamar Tindakan (UGD)	Senin – minggu	24 jam	Kondisional	Dalam Gedung
18	Posyandu Balita	Sesuai PJ Desa	Menyesuaikan kondisi	10 -15 menit	Luar gedung
19	Posyandu lansia	Sesuai PJ Desa	Menyesuaikan kondisi	10 -15 menit	Luar gedung
20	Kelas Ibu Hamil / Balita	Sesuai PJ Desa	Menyesuaikan kondisi	30 – 60 menit	Luar gedung
21	BIAS (Bulan Imunisasi Anak Sekolah)	Sesuai kesepakatan dengan penerima layanan	Menyesuaikan kondisi	60 – 120 menit (tergantung jumlah murid)	Luar gedung
22	UKS & UKGS	Sesuai kesepakatan dengan penerima layanan	Menyesuaikan kondisi	60 – 120 menit (tergantung jumlah murid)	Luar Gedung
23	Penyuluhan	Sesuai kesepakatan dengan penerima layanan	Menyesuaikan kondisi	30 – 60 menit	Luar gedung

Catatan :

1. Kondisi lingkungan Puskesmas sudah bersih sebelum loket dibuka
2. Petugas wajib datang minimal 15 menit sebelum pelayanan dibuka dan kemudian mempersiapkan segala kebutuhan pelayanan. Dengan toleransi 15 menit.
3. Untuk meningkatkan kedisiplinan, dilaksanakan briefing setiap seminggu sekali
4. Hari Libur pada tanggal merah dan Hari libur nasional. Kecuali UGD & Rawat inap
5. Dalam hal terjadi kendala teknis yang berakibat pada penambahan waktu layanan maka petugas yang bersangkutan akan menyampaikan ke pasien/pengguna layanan
6. Menginformasikan jam mendapatkan pelayanan pada pasien yang baru datang (Pada antrian panjang)
7. Dalam penanganan tindakan terhadap pasien (pengguna layanan) yang sifatnya khusus dan penangan serius untuk waktu yang dibutuhkan tidak harus mengacu pada lama waktu yang telah ditentukan akan tetapi kondisional dan harus disampaikan kepada penerima layanan.
8. Untuk pelayanan diluar gedung minimal dilakukan satu Tahun (1) sekali.

**B. TARIF PELAYANAN**

1. Sesuai Perda nomor 09 tahun 2012 tentang Tarif Kabupaten Bojonegoro
2. Sesuai Peraturan Bupati Bojonegoro nomor 18 Tahun 2011 Standar Pelayanan Minimal (SPM)

**C. STANDAR SARANA & FASILITAS PELAYANAN**

No	Fasilitas&Sarana Pelayanan	KondisiStandar	PenanggungJawab
1	RuangTunggu	Bersih, Rapi, Kursi tunggu baik	Petugaskebersihan (diharapkan standby jam kerja)
2	Loket	Bersih, Rapi	Petugas Masing-masing
3	Poli Umum	Bersih, Rapi	Petugas masing-masing
4	Poli Gigi	Bersih, Rapi	Petugas masing-masing
5	Poli KIA & KB, Imunisasi, Persalinan	Bersih, Rapi	Petugas masing-masing
6	Kamar Obat	Bersih, Rapi	Petugas masing-masing
7	Ruang Laboratorium	Bersih, Rapi	Petugas masing-masing

8	Tempat Parkir	Bersih, Rapi, teduh, dibedakan parkir pasien dan petugas	Tenaga kebersihan
9	Kotak Saran	Mudah dijangkau dan terlihat, ada form-nya, ada alat tulisnya	Petugas Loker
10	Toilet / Kamar Mandi	Bersih, Rapi	Petugas Kebersihan
11	Lantai Puskesmas dan Halaman	Bersih, Rapi	Petugas Kebersihan
12	Kamar Pasien	Bersih, Rapi (usulan : ada seprai atau perlak bersih) tirai ada	Petugas Kebersihan

Catatan :

Masyarakat memberi Masukan Meminta jam tambahan pelayanan yang belum ada di Puskesmas

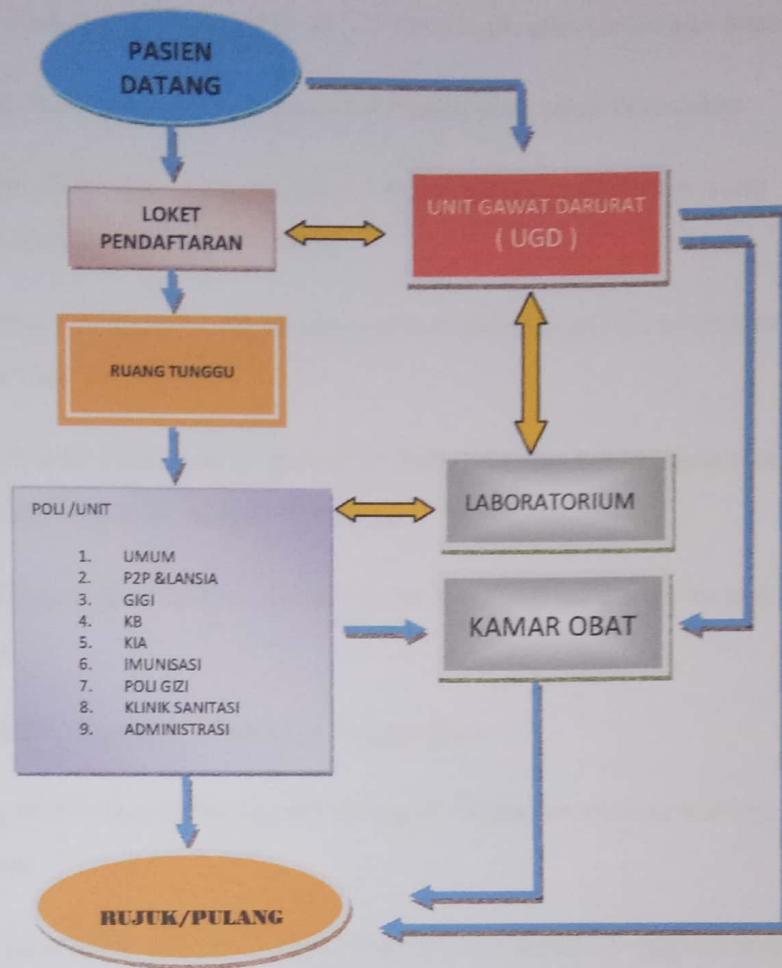
#### D. PELAYANAN OBAT

1. Obat yang diberikan adalah obat jenis Generik yang disediakan oleh Pemerintah Daerah untuk Dinas Kesehatan
2. Petugas pengambil obat, adalah petugas Asisten Apoteker atau petugas yang telah ditugaskan pada kamar obat.
3. Apabila ada keterlambatan dan / atau kekosongan obat, petugas Poli wajib memberitahukan kepada pasien dengan cara yang baik dan sopan.

#### E. PELAYANAN ALAT

1. Alat yang digunakan adalah alat yang berfungsi dan memenuhi standar kelayakan pakai.
2. Alat medis selalu diperhatikan kondisi steril dan non steril
3. Penggunaan alat medis harus dilakukan oleh petugas medis yang berwenang.
4. Alat non medis, selalu diperhatikan dan diperiksa setiap hari kebersihan, ketersediaan dan keberfungsian oleh petugas yang telah ditunjuk.

## F. ALUR PELAYANAN UPTD PUSKESMAS PUNGPUNGAN



## G. SIKAP PETUGAS PEMBERI LAYANAN

1. Sapaan petugas kepada pelanggan sedapat mungkin menggunakan bahasa pelanggan (bahasa daerah atau bahasa Indonesia)

Selamat pagi/ siang Bapak/ Ibu, ada yang bisa di bantu?

2. Sapaan sesama petugas dan tamu :

Selamat pagi/siang, Pak ...../Bu .....?

3. Penerima telepon :

Selamat pagi/ siang, Puskesmas Pungpungan terima, ada yang bisa di bantu?

4. Petugas memberikan informasi yang jelas dan tepat pada pengguna layanan

5. Di akhir pelayanan, petugas memberikan ucapan :

Semoga lekas sembuh (bagi yang sakit) atau Terima kasih atas kunjungan Bapak / Ibu

6. Petugas pemberi layanan harus sesuai dengan waktu yang telah ditentukan

7. Pakaian petugas memakai seragam dinas sesuai dengan peraturan yang berlaku dengan atribut lengkap kecuali hari jum'at

8. Dilarang memakai pakaian olah raga pada saat memberikan pelayanan kecuali dalam keadaan darurat dan hari jum'at

9. Pada saat memberikan pelayanan, sebaiknya tidak berbicara hal-hal yang tidak perlu, yang tidak ada hubungannya dengan pelayanan

10. Dilarang untuk melakukan aktifitas lain pada saat memberi pelayanan kecuali dengan izin dari pasien

11. Dilarang merokok di kawasan Puskesmas Pungpungan.

12. Pada jam layanan Petugas harus berada ditempat Pelayanan masing-masing, kecuali keadaan darurat

13. Sikap petugas tidak boleh pilih Kasih (tidak diskriminasi) kepada pengguna layanan

14. Disaat jam kerja antar Petugas Puskesmas dilarang ngerumpi ditempat pelayanan

15. Jika disaat petugas dalam memberikan pelayanan kepada pasien, kemudian petugas lain membutuhkan bantuan dari petugas yang melayani pasien maka petugas yang minta bantuan harus izin terlebih dahulu ke pasien

#### H. MEKANISME KOMPLAIN (kritik, saran, keluhan)

Pengguna layanan dapat menyampaikan keluhan atau pengaduan melalui cara :

1. Pengaduan melalui Puskesmas:

a. Mengisi formulir keluhan pelanggan dan memasukan ke kotak pengaduan yang telah disediakan

b. Telepon Kepala Puskesmas : dr. Yogi Setya Wardana (082131571555)

c. SMS ke nomor Puskesmas :

d. Melalui Email : [pkmpungpungan@gmail.com](mailto:pkmpungpungan@gmail.com)

- e. Ketua Tim Pengaduan Puskesmas : 1. Pak Puguh : 081553939067  
 2. Bu Anik Dwi S : 082335545509  
 3. Bu Indah Susanti : 08124937084

2. Pengaduan melalui Forum Maklumat Peduli Puskesmas Pungpungan, dapat disampaikan melalui:

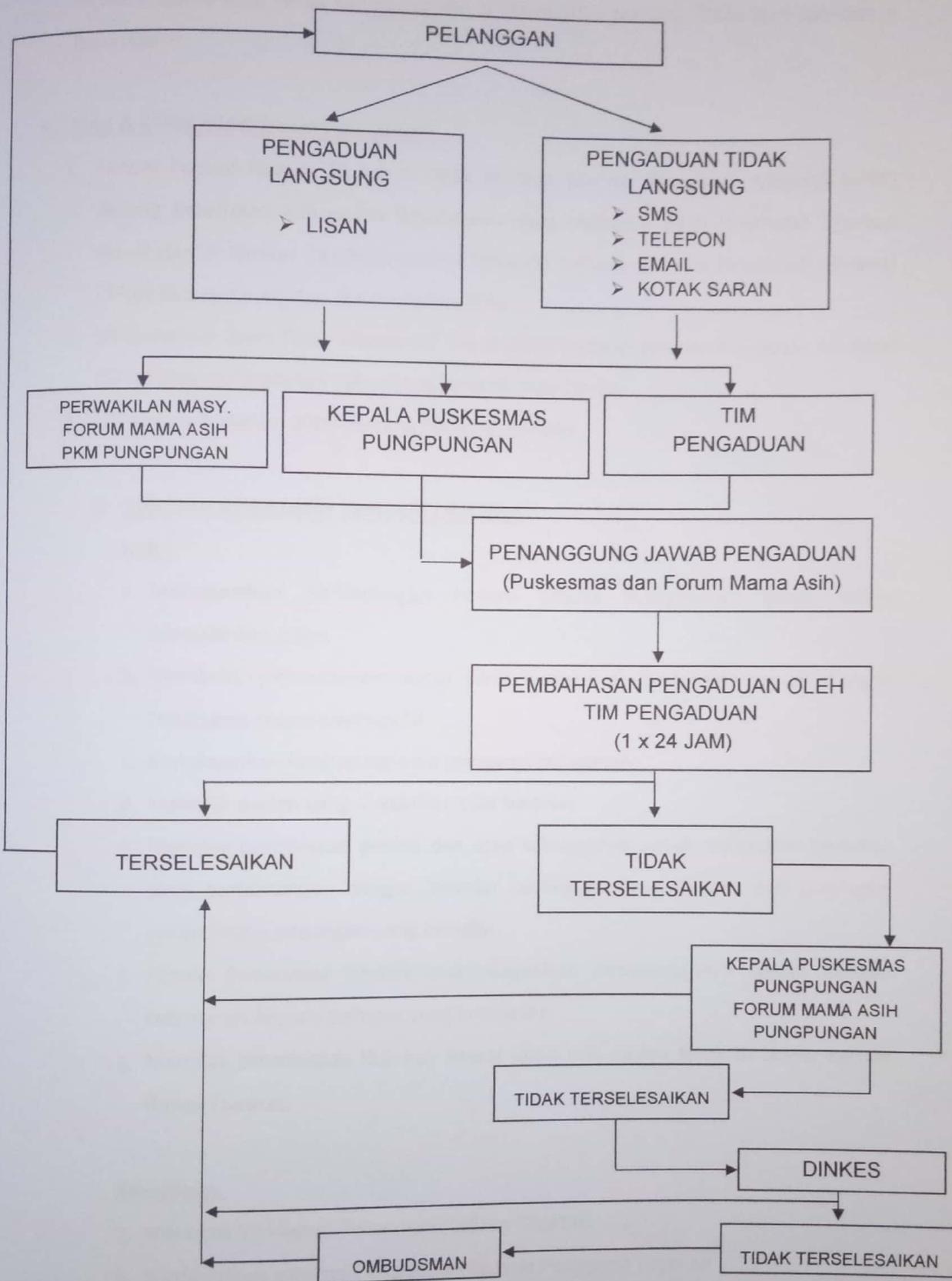
SMS / Telp. kepada Forum Maklumat Peduli Puskesmas Pungpungan :

1	BAKRI	KETUA	DS.NGRINGINREJO	082330058880
2	WARIJAN	WAKIL KETUA	DS. PUNGPUNGAN	082257598045
3	YAYUK INDRAWATI	SEKRETARIS	DS. PILANGSARI	085232729678
4	SULISTIYOWATI	BENDAHARA	DS. MOJOSARI	088803719378
5	RUMIATI	ANGGOTA	DS. PILANGSARI	085645917519
6	SITI LAELA	ANGGOTA	DS. PILANGSARI	082257337020
7	LISTIN HARTINA	ANGGOTA	DS. PILANGSARI	085232469597
8	WARSILAWATI	ANGGOTA	DS. MOJOSARI	082337803688
9	SITI JUWARIANIK	ANGGOTA	DS. MOJOSARI	085335241239
10	JUMIAH	ANGGOTA	DS. SUKOHARJO	082332540398
11	JUDI RIYANTO	ANGGOTA	DS. PUNGPUNGAN	081335907976
12	MARJUKI	ANGGOTA	DS. NGUJO	085230439657
13	KOES YUN SETYAWATI	ANGGOTA	DS. MOJOSARI	08123595936
14	HANDOKO / S. SAMROTUL P.	ANGGOTA	DS. LERAN	082113485868

3. Jawaban resmi atau keluhan yang disampaikan oleh pelanggan akan diselesaikan dalam waktu paling lama 1 x 24 jam.

4. Kerahasiaan pelapor dijamin oleh Tim Pengaduan Puskesmas Pungpungan

# I. ALUR PENGADUAN



## J. BIAYA

Sesuai Regulasi atau Perda Kabupaten No. 9 tahun 2012 tentang Perda Tarif Kabupaten Bojonegoro

## K. HAK & KEWAJIBAN (PemberiLayanan)

1. Sesuai Perbup Nomor 18 tahun 2011 tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) Bidang Kesehatan Kabupaten Bojonegoro yang mengacu pada Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 741/Menkes/Per/VII/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) Bidang Kesehatan di Kabupaten/Kota
2. SK Gubernur Jawa Timur Nomor 27 tahun 2004 tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) Bidang Kesehatan Kabupaten/Kota di Jawa Timur
3. UU nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

### 1) HAK DAN KEWAJIBAN PEMBERI LAYANAN

#### Hak :

- a. Mendapatkan perlindungan hukum tatkala menghadapi kasus dalam menjalankan tugas
- b. Membuat peraturan-peraturan yang berlaku di Puskesmas sesuai dengan kondisinya secara partisipatif
- c. Mendapatkan fasilitas minimal peralatan pelayanan
- d. Menolak pasien yang diwakilkan saat berobat
- e. Menolak permintaan pasien dan atau keluarganya untuk melakukan tindakan yang bertentangan dengan standar profesi maupun hukum dan peraturan perundang – undangan yang berlaku.
- f. Kepala Puskesmas berhak mendelegasikan kewenangannya sesuai dengan kebutuhan kepada petugas yang kompeten
- g. Menolak permintaan Rujukan Rawat jalan bila pasien tidak di bawa, kecuali Gawat Darurat.

#### Kewajiban:

- a. Mentaati Maklumat Pelayanan (Citizen Charter)
- b. Memberikan Informasi Pelayanan kepada Pengguna Layanan
- c. Melakukan pelayanan sesuai dengan prosedur tetap pelayanan

- d. Memberikan pelayanan tanpa pilih kasih (tidak diskriminasi)
- e. Memberikan pelayanan sesuai kebutuhan pasien.
- f. Memberikan penjelasan/informasi kepada pasien.
- g. Menegur Pengguna layanan yang tidak mentaati ketentuan pelayanan
- h. Memberikan pelayanan lebih awal kepada kasus darurat dan rentan
- i. Mengajak ikut serta dalam kegiatan luar gedung

## 2) HAK & KEWAJIBAN PENERIMA LAYANAN

### Hak:

- a. Memperoleh informasi mengenai tata tertib, peraturan dan Perkiraan biaya pelayanan yang berlaku di Puskesmas Pungpungan
- b. Mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan standart dan kebutuhan pasien
- c. Mendapatkan informasi yang jelas atas hasil pemeriksaan / konsultasinya seperti :
  - a) Penyakit yang diderita
  - b) Tindakan medis yang akan dilakukan
  - c) Kemungkinan penyulit sebagai akibat tindakan tersebut dan cara mengatasinya, alternatif lainnya
- d. Meminta konsultasi medis
- e. Menyetujui atau menolak atas tindakan yang akan dilakukan oleh penyedia layanan sehubungan dengan penyakit yang dideritanya kecuali untuk kasus-kasus KLB (Kejadian Luar Biasa) / kasus yang dapat membahayakan masyarakat
- f. Menyampaikan saran, kritik, keluhan dan melakukan komplain terhadap pelayanan yang kurang memuaskan
- g. Pada kondisi pasien tidak dapat memberi keputusan, maka keluarga terdekat boleh meminta hak pasien

Kewajiban:

- a. Membawa foto copy kartu identitas (KTP/ KK/ BPJS/ Akte Kelahiran) dan atau sesuai aturan yang berlaku
- b. Membawa kartu tanda pengenal berobat Puskesmas Pungpungan
- c. Biaya pelayanan Gratis kecuali luar Kabupaten Bojonegoro wajib Membayar biaya pelayanan sesuai tarif Perda No. 09 tahun 2012
- d. Mengikuti alur pelayanan Puskesmas
- e. Mentaati peraturan Puskesmas
- f. Memberikan keterangan sejelas-jelasnya dan jujur tentang keluhannya
- g. Datang tanpa diwakilkan saat berobat
- h. Menghormati hak-hak pasien lain, pengunjung dan hak tenaga kesehatan serta petugas lain yang bertugas di Puskesmas

Catatan :

- a) Mematuhi rencana terapi yang direkomendasikan oleh tenaga puskesmas dan disetujui oleh pasien yang bersangkutan setelah mendapat penjelasan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan
- b) Menerima segala konsekuensi atas keputusan pribadinya untuk menolak rencana terapi yang direkomendasikan oleh tenaga kesehatan dan atau tidak mematuhi petunjuk yang diberikan oleh tenaga kesehatan dalam rangka penyembuhan penyakit atau masalah kesehatannya
- c) Ikut berperan serta secara aktif sesuai kemampuan, dalam upaya pelayanan luar gedung Puskesmas

## 1. Sanksi

### 1. Bagi penyedia layanan

- 1) Jika terjadi mal praktek maka diselesaikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, yaitu sesuai dengan UU RI No. 23 tahun 1992 tentang kesehatan.
- 2) Jika petugas melanggar aturan yang ditetapkan dalam maklumat pelayanan maka petugas akan mendapat pembinaan dari pimpinan sesuai dengan aturan yang berlaku

### 2. Bagi pengguna layanan

- 1) Pengguna layanan dengan kasus penyakit menular yang dapat menimbulkan wabah dan penyakit karantina/ yang dapat membahayakan masyarakat, jika menolak tindakan medis, maka dikenakan sanksi sesuai ketentuan undang-undang yang berlaku (UU No.4 tahun 1984)
- 2) Pengguna layanan wajib retribusi, jika tidak memenuhi kewajiban sebagaimana yang telah ditentukan dalam maklumat pelayanan dengan membayar sesuai perda, dikenakan sanksi Perda Kabupaten No. 9 tahun 2012 tentang Perda Tarif Kabupaten Bojonegoro tentang retribusi pelayanan kesehatan Kabupaten Bojonegoro

## M. MONITORING DAN EVALUASI

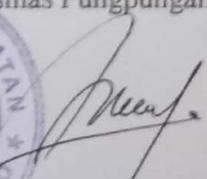
Monitoring dan evaluasi dilakukan dengan:

1. Melakukan survei kepuasan pelanggan satu tahun sekali oleh Forum Mama Asih Masyarakat Peduli Puskesmas Pungpungan (Forum Mama Asih MP2P) bersama dengan Puskesmas Pungpungan serta boleh bekerjasama dengan pihak ke 3.
2. Menyampaikan hasil survei secara terbuka dan/atau melalui media massa kepada masyarakat secara periodik.

Demikian Maklumat pelayanan ini kami buat, sebagai wujud komitmen dalam memberikan pelayanan prima pada masyarakat

Kalitidu, 30 Agustus 2017

Kepala Puskesmas Pungpungan

  
**dr. YOGI SETYA WARDANA**  
NIP. 19751208 201001 1 003

Kepala Dinas Kesehatan  
Kabupaten Bojonegoro

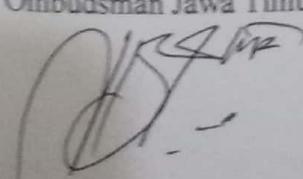
  
**dr. SENHADI, M.Kes**  
Nip. 19590721 198701 1 001

Perwakilan Masyarakat

Ketua Forum Mama Asih PKM Pungpungan



a.n. Ombudsman Jawa Timur

  
**SULUNG MUNA RIMBAWAN, S.Pd., M.Si**