



**PEMERINTAH KABUPATEN KEBUMEN**  
**DINAS KESEHATAN, PENGENDALIAN PENDUDUK**  
**DAN KELUARGA BERENCANA**  
**PUSKESMAS PEJAGOAN**

Jalan Kenanga, Pejagoan, Kec. Pejagoan, Kab. Kebumen, Kode Pos 54361,  
Telepon (0287) 382178, Laman <https://puskesmaspejagoan.kebumenkab.go.id>,  
Pos-el: [puskesmasjagoan@gmail.com](mailto:puskesmasjagoan@gmail.com)



**STANDAR PELAYANAN PUBLIK**  
**PELAYANAN POLI JiWA**

<b>NO</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Undang- Undang Republik Indonesia No. 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran</li><li>2. Undang Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li><li>3. Undang – undang No.17 Tahun 2023 tentang Kesehatan</li><li>4. Peraturan Menteri Kesehatan No. 05 Tahun 2014 tentang Panduan Praktis Klinis bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Primer</li><li>5. Peraturan Menteri Kesehatan No. 11 Tahun 2017 Tentang Keselamatan Pasien</li><li>6. Peraturan Menteri Kesehatan No. 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas</li><li>7. Peraturan Daerah Kab.Kebumen Nomor 11 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah</li></ol>
2.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pasien sudah terdaftar di loket pendaftaran</li><li>2. Kartu identitas: KTP/KK</li><li>3. Kartu berobat (pasien lama)</li><li>4. Kartu jaminan kesehatan (bagi yang memiliki)</li></ol>
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Petugas memanggil pasien sesuai antrean</li><li>2. Petugas melakukan anamnesa kepada pasien</li><li>3. Petugas melakukan pemeriksaan kepada pasien</li><li>4. Petugas melakukan pemeriksaan penunjang apabila diperlukan</li><li>5. Petugas memberikan rujukan ke fasilitas Kesehatan tingkat lanjutan ( Rumah Sakit ) apabila diperlukan</li><li>6. Petugas memberikan resep obat</li><li>7. Pasien dipersilahkan mengantri obat di Apotek</li></ol>
4.	Jangka Waktu Pelayanan	15 Menit

5.	Biaya/Tarif	Berdasarkan Peraturan Daerah Kab.Kebumen Nomor 11 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
6.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mendapatkan pemeriksaan dan penjelasan tentang kondisi pasien serta mendapatkan penyuluhan / KIE</li> <li>2. Mendapatakan Tindakan yang diperlukan</li> <li>3. Mendapatkan surat pengantar pemeriksaan laboratorium</li> <li>4. Mendapatkan resep sesuai dengan diagnosis</li> <li>5. Mendapatkan surat keterangan sakit apabila diperlukan</li> <li>6. Mendapatkan surat rujukan apabila diperlukan</li> </ol>
7.	Sarana dan Prasarana (Fasilitas)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Meja anamnesa/meja perawat</li> <li>2. Meja Periksa / meja dokter</li> <li>3. Tensimeter</li> <li>4. Thermometer</li> <li>5. Stetoskop</li> <li>6. Senter</li> <li>7. Timbangan</li> <li>8. Metline</li> </ol>
8.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter umum ( S-1Profesi Kedokteran)</li> <li>2. Dokter Spesialis Kedokteran Jiwa</li> <li>3. Perawat ( Minimal D-3 Keperawatan )</li> </ol>
9.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala Puskesmas</li> <li>2. Tim Mutu Puskesmas</li> <li>3. Tim Audit Internal Puskesmas</li> </ol>
10.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien / pengguna layanan menyampaikan Pengaduan saran dan masukan melalui : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Whatsapp : 081325950636</li> <li>b. Email : Puskesmaspejagoan@gmail.com</li> <li>c. Instagram : Puskesmaspejagoanreal</li> <li>d. Telepon : (0287) 382178</li> <li>e. Kotak Saran</li> <li>f. Langsung</li> </ol> </li> <li>2. Petugas mencatat semua pengaduan</li> <li>3. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengelola pengaduan.</li> <li>4. Jawaban pengaduan akan disampaikan kepada pemberi aduan, saran masukan melalui Telepon, Whatsapp atau e-mail yang bersangkutan</li> </ol>

11.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter umum ( S-1Profesi Kedokteran) 1 Orang atau Dokter Spesialis Jiwa 1 orang</li> <li>2. Perawat ( Minimal D-3 Keperawatan ) 1 Orang</li> </ol>
12.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jaminan Pasien mendapatkan pelayanan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan</li> <li>2. Jaminan Kompetensi Pelaksana Pelayanan adalah Petugas yang berkompeten</li> </ol>
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pasien	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keamanan, Keselamatan dan Kenyamanan Pasien sesuai dengan 6 Sasaran Keselamatan Pasien.</li> <li>2. Pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar</li> </ol>
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Lokakarya Mini Bulanan</li> <li>2. Survei kepuasan pasien</li> <li>3. Pelaporan Indikator Mutu</li> </ol>

Ditetapkan di : Kebumen  
Pada tanggal : 22 Januari 2024

KEPALA  
PUSKESMAS PEJAGOAN

TIMBUL PRANOTO



**PEMERINTAH KABUPATEN KEBUMEN  
DINAS KESEHATAN, PENGENDALIAN PENDUDUK  
DAN KELUARGA BERENCANA  
PUSKESMAS PEJAGOAN**



Jalan Kenanga, Pejagoan, Kec. Pejagoan, Kab. Kebumen, Kode Pos 54361,  
Telepon (0287) 382178, Laman <https://puskesmaspejagoan.kebumenkab.go.id>,  
Pos-el: [puskesmasjagoan@gmail.com](mailto:puskesmasjagoan@gmail.com)

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK  
PELAYANAN POLI JiWA**

<b>NO</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
1.	Produk Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"><li>a. Mendapatkan pemeriksaan dan penjelasan tentang kondisi pasien serta mendapatkan penyuluhan / KIE</li><li>b. Mendapatakan Tindakan yang diperlukan</li><li>c. Mendapatkan surat pengantar pemeriksaan laboratorium</li><li>d. Mendapatkan resep sesuai dengan diagnosis</li><li>e. Mendapatkan surat keterangan sakit apabila diperlukan</li><li>f. Mendapatkan surat rujukan apabila diperlukan</li></ul>
2.	Persyaratan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"><li>a. Pasien sudah terdaftar di loket pendaftaran</li><li>b. Kartu identitas: KTP / KK</li><li>c. Kartu berobat (pasien lama)</li><li>d. Kartu jaminan kesehatan (bagi yang memiliki)</li></ul>
3.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"><li>a. Peraturan Menteri Kesehatan No. 05 Tahun 2014 tentang Panduan Praktis Klinis bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Primer</li><li>b. Peraturan Menteri Kesehatan No 33 Tahun 2019 tentang Panduan Prilaku Pelayanan Publik</li><li>c. PMK No. 11 Tahun 2017 tentang Keslamatan Pasien</li><li>d. PMK No 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas</li></ul>
4.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"><li>a. Petugas memanggil pasien sesuai antrian</li><li>b. Petugas melakukan anamnesa kepada pasien</li><li>c. Petugas melakukan pemeriksaan kepada pasien</li><li>d. Petugas melakukan pemeriksaan penunjang apabila diperlukan</li><li>e. Petugas memberikan rujukan ke fasilitas Kesehatan tingkat lanjutan ( Rumah Sakit ) apabila diperlukan</li><li>f. Petugas memberikan resep obat</li><li>g. Pasien dipersilahkan mengantri obat di Apotek</li></ul>

5.	Jangka Waktu Pelayanan	15 Menit
6.	Biaya/Tarif	Perturan Bupati No 47 tahun 2021 tentang Tarif Pelayanan Kesehatan pada Badan Layanan Umum Daerah Unit Pelaksana Teknis Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat Kabupaten Kebumen

7.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pasien / pengguna layanan menyampaikan melalui kotak saran, Instagram (puskesmaspejagonareal), atau no whatsapp (081325950636)</li> <li>b. Petugas mencatat semua pengaduan.</li> <li>c. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengelola pengaduan.</li> <li>d. Jawaban pengaduan akan disampaikan melalui telepon/</li> <li>e. No Whatsapp/ e-mail pengadu yang bersangkutan</li> </ul>
8.	Sarana dan Prasarana (Fasilitas)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Meja anamnesa/meja perawat</li> <li>b. Meja Periksa / meja dokter</li> <li>c. Tempat tidur periksa</li> <li>d. Tensimeter</li> <li>e. Thermometer</li> <li>f. Stetoskop</li> <li>g. Senter</li> <li>h. Timbangan</li> <li>i. Metline</li> <li>j. Microtois</li> </ul>
9.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Dokter umum ( S-1Profesi Kedokteran)</li> <li>b. Dokter Spesialis Kedokteran Jiwa (Dokter Pendidikan Spesialis Kedokteran Jiwa)</li> <li>c. Perawat</li> </ul>
10.	Jumlah Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. 3 Dokter</li> <li>b. 17 Perawat</li> </ul>
11.	Jaminan Pelayanan	Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten
12.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kepala Puskesmas</li> <li>b. Tim Mutu Puskesmas</li> <li>c. Tim Audit Internal Puskesmas</li> </ul>
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pasien	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Keamanan, keselamatan, dan kenyamanan sesuai dengan 6 Sasaran Keselamatan Pasien.</li> <li>b. Pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar.</li> </ul>
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Lokakarya Mini Bulanan</li> <li>b. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan</li> <li>c. Survei kepuasan pasien</li> </ul>