



PEMERINTAH KABUPATEN SIDOARJO

DINAS KESEHATAN

PUSKESMAS TAMBAKREJO

Jalan Tambak Sari No.8 Tambakrejo, Waru, Sidoarjo, Jawa Timur 61256
Telepon (031) 99693401, Laman puskesmasambakrejo.sidoarjokab.go.id,
Pos-el puskesmasambakrejo@sidoarjokab.go.id

KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS TAMBAKREJO

KABUPATEN SIDOARJO

NOMOR : 100.3.3/25/438.5.2.2.30/2026

TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN
PUSKESMAS TAMBAKREJO

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA,
KEPALA PUSKESMAS TAMBAKREJO,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mendorong upaya peningkatan kualitas dan kinerja pelayanan publik sesuai kebutuhan masyarakat yang selaras dengan kemampuan dan kewenangan penyelenggara, setiap penyelenggara wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan;
- b. bahwa perlu dilakukan perubahan Keputusan Kepala Puskesmas Tambakrejo Nomor 100.3.3/26/438.5.2.2.30/2025 tentang Standar Pelayanan;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan seperti tersebut pada poin a dan b, perlu ditetapkan dengan Keputusan Kepala Puskesmas tentang Penetapan Standar Pelayanan Puskesmas Tambakrejo.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;
3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2016 tentang Fasilitas Pelayanan Kesehatan;
4. Peraturan Menteri Kesehatan No. 33 Tahun 2019 Tentang Panduan Perilaku Interaksi Pelayanan Publik di Lingkungan Kemenkes;

5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas;
6. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07/Menkes/2015/2023 tentang Petunjuk Teknis Integrasi Pelayanan Kesehatan Primer;

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

- KESATU : Standar Pelayanan Puskesmas Tambakrejo sebagaimana tercantum dalam lampiran merupakan bagian yang tidak terpisahkan dalam Keputusan Kepala Puskesmas ini.
- KEDUA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud diktum kesatu diimplementasikan dalam pelaksanaan tugas dan fungsi Puskesmas Tambakrejo.
- KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud diktum kesatu digunakan sebagai pedoman dalam penilaian ukuran kualitas dan kinerja pelayanan bagi penyelenggara, masyarakat, maupun aparat pengawas dalam penyelenggaraan pelayanan publik
- KEEMPAT : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU dipublikasikan secara non elektronik pada ruang pelayanan dan secara elektronik pada media online yang dimiliki puskesmas.
- KELIMA : Standar Pelayanan di Puskesmas Tambakrejo sebagaimana dimaksud pada diktum kesatu, terdiri dari :
1. Pelayanan Pendaftaran
 2. Pelayanan Klaster 2 (Ibu Hamil, Bersalin, Nifas, Bayi, Balita, Anak Usia pra Sekolah, Anak Usia Sekolah, dan Remaja)
 3. Pelayanan Klaster 3 (Usia Dewasa dan lanjut Usia)
 4. Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut
 5. Pelayanan Konsultasi Gizi
 6. Pelayanan Farmasi
 7. Pelayanan Tindakan dan Gawat Darurat
 8. Pelayanan TBC
 9. Pelayanan Perawatan Dukungan dan Pengobatan HIV dan IMS

- 10. Pelayanan Promosi Kesehatan
- 11. Pelayanan Gigi Masyarakat
- 12. Pelayanan Klinik Sanitasi
- 13. Pelayanan Pencegahan dan Pengendalian Penyakit
- 14. Pelayanan Laboratorium
- 15. Pelayanan Konsultasi dan Pengaduan
- 16. Pelayanan Kesehatan Tradisional

KEENAM : Pada saat Keputusan Kepala Puskesmas ini mulai berlaku, Keputusan Kepala Puskesmas Tambakrejo Nomor 100.3.3/26/438.5.2.2.30/2025 tentang Standar Pelayanan dinyatakan tidak berlaku.

KETUJUH : Surat keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan akan diadakan perbaikan/perubahan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Sidoarjo
Pada tanggal : 21 Mei 2026
Plt. KEPALA PUSKESMAS TAMBAKREJO



Ditandatangani secara elektronik oleh
dr. RANI VIRLIA HUTAHAYAN
AHLI PERTAMA - DOKTER
RANI VIRLIA HUTAHAYAN

Lampiran : Keputusan Kepala Puskesmas
Tambakrejo tentang Penetapan
Standar Pelayanan Puskesmas
Tambakrejo
Nomor : 100.3.3/25/438.5.2.2.30/2026
Tanggal : 21 Mei 2026

A. Standar Pelayanan Pendaftaran

No.	KOMPONEN	URAIAN
Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
1.	Persyaratan Pelayanan	Kartu Identitas (Kartu berobat/ KTP/ Kartu BPJS Kesehatan/ Kartu Keluarga)
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	1. Petugas pengambilan nomor antrian mengarahkan pasien mengambil nomor antrian. 2. Petugas pengambilan nomor antrian mempersilahkan pasien untuk duduk dan menunggu panggilan loket pendaftaran sesuai nomor antrian. 3. Petugas pendaftaran memanggil nomor antrian sesuai nomor urut antrian. 4. Petugas pendaftaran meminjam data identitas pasien. 5. Petugas pendaftaran melakukan identifikasi pasien (pasien baru/ lama). Apabila pasien baru : a. Petugas pendaftaran melakukan perekaman data pasien baru pada aplikasi E-PUSKESMAS; b. Petugas pendaftaran menjelaskan dan meminta pasien untuk mengisi <i>general consent</i> atau persetujuan umum. 6. Petugas melakukan identifikasi Jenis Pembayaran (Gratis/ Berbayar). Apabila berbayar: a. Petugas pendaftaran mengarahkan pasien ke kasir pembayaran; b. Petugas kasir melayani pembayaran pendaftaran pasien. 7. Petugas pendaftaran melakukan identifikasi keluhan pasien. 8. Petugas pendaftaran mengidentifikasi pasien berdasarkan umur masuk ke pelayanan klaster yang dituju. 9. Petugas pendaftaran mendaftarkan pasien ke pelayanan yang dituju pada aplikasi E-PUSKESMAS. 10. Petugas pendaftaran mengarahkan pasien menuju ke ruang pelayanan tujuan dan mempersilahkan menunggu di ruang tunggu layanan
3.	Jangka Waktu Pelayanan	≤ 7 menit
4.	Biaya/ Tarif	1. Bagi pasien BPJS biaya sesuai dengan ketentuan BPJS yang berlaku. 2. Sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Sidoarjo Nomor 4 Tahun 2025 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2024 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah
5.	Produk Pelayanan	1. Nomor Rekam Medis 2. Nomor Antrian di Ruang Pelayanan

No.	KOMPONEN	URAIAN
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi	Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan melalui: 1. Surat yang ditujukan kepada Kepala Puskesmas Tambakrejo Jalan Tambak Sari No. 8, Tambak Rejo, Kecamatan Waru, Kode Pos 61256 2. Telepon : 031-99693401 3. Kotak Saran di Puskesmas 4. Tautan https://bit.ly/KotakSaran_PKMTambakrejoSidoarjo 5. Email : puskesmasambakrejo.sda@gmail.com 6. Instagram: pkm_tambakrejo 7. <i>Google Review</i> Puskesmas Tambakrejo Sidoarjo 8. Tata muka dengan petugas puskesmas
Pengelolaan Pelayanan (<i>Manufacturing</i>)		
1.	Dasar Hukum	1. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 2. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis 3. Peraturan Daerah Kabupaten Sidoarjo Nomor 4 Tahun 2025 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2024 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah
2.	Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas	1. Meja dan kursi 2. Komputer 3. Printer Umum 4. Printer Thermal 5. TV 6. Jaringan internet 7. KIOS K
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Petugas Pengambilan Nomor Antrian / Kasir: a. Minimal SMA atau Sederajat b. Mampu mengoperasikan komputer 2. Petugas Locket / Rekam Medis: a. Minimal D-3 Rekam Medis b. STR (Surat Tanda Registrasi) dan SIP (Surat Izin Praktik) yang masih berlaku c. Mampu mengoperasikan komputer
4.	Pengawasan Internal	1. Supervisi dari Penanggung Jawab Pelayanan Klaster 1 2. Pengendalian Mutu dari Tim Audit Internal dan Manajemen Mutu Puskesmas
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 1 orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Petugas pelaksana pelayanan memiliki kompetensi sesuai standar. 2. Pelayanan diberikan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Menjaga kerahasiaan identitas pasien 2. Penerapan komunikasi efektif agar informasi tersampaikan dengan baik 3. Mengurangi risiko jatuh dengan menyediakan sarana dan prasarana sesuai standar
8.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	1. Evaluasi dari Penanggung Jawab Klaster 1 dalam Lokakarya Mini Bulanan yang diselenggarakan setiap bulan. 2. Evaluasi dari hasil Survei Kepuasan Pasien dan Survei Kepuasan Masyarakat setiap 6 bulan sekali. 3. Evaluasi dari Tim Audit Internal dan Manajemen Mutu Puskesmas setahun sekali.

B. Standar Pelayanan Klaster 2 (Ibu Hamil, Bersalin, Nifas, Bayi, Balita, Anak Usia Pra Sekolah, Anak Usia Sekolah, Dan Remaja).

No	Komponen	Uraian
Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Pasien memiliki rekam medis pribadi 2. Pasien membawa rujukan bila diperlukan 3. Pasien membawa Buku KIA atau Kartu KB bagi yang memiliki
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Petugas memanggil pasien 2. Petugas mencocokkan identitas pasien 3. Petugas melakukan skrining kesehatan sesuai usia pasien 4. Petugas melakukan anamnesa kepada pasien. 5. Petugas melakukan pemeriksaan kepada pasien. 6. Petugas melakukan pemeriksaan penunjang apabila diperlukan. 7. Petugas memberikan rujukan ke Faskes Lanjutan (Rumah Sakit) apabila diperlukan. 8. Petugas memberi resep obat. 9. Pasien dipersilakan mengantre obat di Apotek.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	10-15 menit sesuai kasus yang ada
4.	Biaya/Tarif	1. Bagi pasien BPJS biaya sesuai dengan ketentuan BPJS yang berlaku. 2. Sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Sidoarjo Nomor 4 Tahun 2025 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2024 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah.
5.	Produk Pelayanan	1. Mendapatkan paket pelayanan sesuai klaster pelayanannya 2. Mendapatkan pemeriksaan dan penjelasan tentang kondisi pasien serta mendapatkan penyuluhan /KIE 3. Mendapatkan tindakan yang diperlukan 4. Mendapatkan resep oleh dokter sesuai dengan diagnosis. 5. Mendapatkan surat keterangan sakit apabila diperlukan. 6. Mendapatkan surat keterangan sehat apabila meminta surat keterangan sehat. 7. Mendapatkan surat rujukan apabila diperlukan.
6.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	1. Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui : a. Kotak Saran b. Telepon : 031-99693401 c. E-mail : puskesmastambakrejo.sda@gmail.com 2. Petugas mencatat semua pengaduan. 3. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengelola pengaduan. 4. Jawaban pengaduan akan disampaikan melalui telepon/e-mail pengadu yang bersangkutan atau pada saat Pertemuan Lintas Sektoral apabila tidak dapat diselesaikan secara internal.

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)		
7.	Dasar Hukum	1. Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 2. Peraturan Menteri Kesehatan No. 33 Tahun 2019 tentang Panduan Perilaku Pelayanan Publik. 3. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07/MENKES/1186/2022 tentang Panduan Praktik Klinis bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama. 4. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07/MENKES/2015/2023 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Integrasi Pelayanan Kesehatan Primer 5. Peraturan Daerah Kabupaten Sidoarjo Nomor 4 Tahun 2025 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2024 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah
8.	Sarana dan Prasarana (Fasilitas)	1. Meja anamnesa/ meja perawat 2. Meja periksa/ meja dokter 3. Tempat tidur periksa 4. Meja tindakan 5. Alat tindakan 6. Tensimeter 7. Thermogun 8. Stetoskop 9. Senter 10. Timbangan 11. Microtoise 12. Komputer 13. Printer
9.	Kompetensi Pelaksana	Dokter Umum (S-1 Profesi Kedokteran) Perawat (Minimal D-3 Keperawatan) Bidan (Minimal D-3 Kebidanan)
10.	Pengawasan Internal	1. Supervisi dari Penanggung Jawab Pelayanan Klaster 2 2. Pengendalian Mutu dari Tim Audit Internal dan Manajemen Mutu Puskesmas
11.	Jumlah Pelaksana	2 Dokter Umum 2 Perawat 4 Bidan
12.	Jaminan Pelayanan	Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Keamanan, keselamatan, dan kenyamanan sesuai dengan 6 Sasaran Keselamatan Pasien. 2. Pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi dari Penanggung Jawab Klaster 2 dalam Lokakarya Mini Bulanan yang diselenggarakan setiap bulan. 2. Evaluasi dari hasil Survei Kepuasan Pasien dan Survei Kepuasan Masyarakat setiap 6 bulan sekali. 3. Evaluasi dari Tim Audit Internal dan Manajemen Mutu Puskesmas setahun sekali.

C. Standar Pelayanan KLASTER 3 (USIA DEWASA DAN LANJUT USIA)

No	Komponen	Uraian
A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Pasien memiliki rekam medis pribadi 2. Pasien membawa rujukan bila diperlukan
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Petugas memanggil pasien 2. Petugas mencocokkan identitas pasien 3. Petugas melakukan skrining kesehatan sesuai usia pasien 4. Petugas melakukan anamnesa kepada pasien. 5. Petugas melakukan pemeriksaan kepada pasien. 6. Petugas melakukan pemeriksaan penunjang apabila diperlukan. 7. Petugas memberikan rujukan ke Faskes Lanjutan (Rumah Sakit) apabila diperlukan. 8. Petugas memberi resep obat. 9. Pasien dipersilakan mengantre obat di Apotek.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	10-15 menit sesuai kasus yang ada
4.	Biaya/Tarif	1. Bagi pasien BPJS biaya sesuai dengan ketentuan BPJS yang berlaku. 2. Sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Sidoarjo Nomor 4 Tahun 2025 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2024 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah
5.	Produk Pelayanan	1. Mendapatkan paket pelayanan sesuai klaster pelayanannya 2. Mendapatkan pemeriksaan dan penjelasan tentang kondisi pasien serta mendapatkan penyuluhan /KIE 3. Mendapatkan tindakan yang diperlukan 4. Mendapatkan resep oleh dokter sesuai dengan diagnosis. 5. Mendapatkan surat keterangan sakit apabila diperlukan. 6. Mendapatkan surat keterangan sehat apabila meminta surat keterangan sehat. 7. Mendapatkan surat rujukan apabila diperlukan.
6.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	1. Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui : a. Kotak Saran b. Telepon : 031-99693401 c. E-mail : puskesmastambakrejo.sda@gmail.com 2. Petugas mencatat semua pengaduan. 3. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengelola pengaduan. 4. Jawaban pengaduan akan disampaikan melalui telepon/e-mail pengadu yang bersangkutan atau pada saat Pertemuan Lintas Sektoral apabila tidak dapat diselesaikan secara internal.
B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)		

7.	Dasar Hukum	1. Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 2. Peraturan Menteri Kesehatan No. 33 Tahun 2019 tentang Panduan Perilaku Pelayanan Publik. 3. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07/MENKES/1186/2022 tentang Panduan Praktik Klinis bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama. 4. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07/MENKES/2015/2023 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Integrasi Pelayanan Kesehatan Primer. 5. Peraturan Daerah Kabupaten Sidoarjo Nomor 4 Tahun 2025 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2024 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah.
8.	Sarana dan Prasarana (Fasilitas)	1. Meja anamnesa/ meja 2. Meja periksa/ meja dokter 3. Tempat tidur periksa 4. Meja tindakan 5. Alat Tindakan - Set Pemeriksaan Kesehatan Ibu - Set Pemeriksaan Kesehatan Anak - Set Pelayanan KB - Set Pelayanan IVA & SADANIS - Set Pelayanan Kesehatan Calon Pengantin - Vaksin Carrier / Coolbox lengkap dengan coolpack - Sput 5 ml, Sput 3 ml, Sput 0,5 ml, Sput 0,05 ml - Kapas DTT - Handscoon - Safety box, tempat sampah medis dan nonmedis - Set Anafilaktik Syok 6. Tensimeter 7. Thermogun 8. Stetoskop 9. Senter 10. Timbangan dan pengukur Tinggi badan 11. Timbangan bayi dan pengukur Panjang bayi 12. Pita Lingkar Lengan 13. Doppler dan gel 14. Wastafel 15. ATK (Alat Tulis Kantor) 16. Dokumen Rekam Medis 17. Buku KIA 18. Komputer 19. Printer 20. Tempat sampah medis dan non medis
9.	Kompetensi Pelaksana	Dokter Umum (S-1 Profesi Kedokteran) Perawat (Minimal D-3 Keperawatan) Bidan (Minimal D-3 Kebidanan)
10.	Pengawasan Internal	1. Supervisi dari Penanggung Jawab Pelayanan Kluster 3 2. Pengendalian Mutu dari Tim Audit Internal dan Manajemen Mutu Puskesmas
11.	Jumlah Pelaksana	2 Dokter Umum

		2 Perawat 4 Bidan
12.	Jaminan Pelayanan	Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Ketepatan identifikasi pasien 2. Penerapan komunikasi efektif agar informasi tersampaikan dengan baik 3. Ketepatan prosedur tindakan medis 4. Mengurangi risiko infeksi dengan cuci tangan 6 langkah serta penggunaan alat pelindung diri 5. Mengurangi risiko jatuh dengan menyediakan sarana dan prasarana sesuai standar
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi dari Penanggung Jawab Klaster 3 dalam Lokakarya Mini Bulanan yang diselenggarakan setiap bulan. 2. Evaluasi dari hasil Survei Kepuasan Pasien dan Survei Kepuasan Masyarakat setiap 6 bulan sekali. 3. Evaluasi dari Tim Audit Internal dan Manajemen Mutu Puskesmas setahun sekali.

D. Standar Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut

No	KOMPONEN	URAIAN
Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
1.	Persyaratan Pelayanan	Kartu Identitas (Kartu berobat/ KTP/ Kartu BPJS Kesehatan/ Kartu Keluarga)
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	1. Petugas memanggil pasien sesuai antrian dan mencocokkan identitas pasien 2. Petugas melakukan anamnesa kepada pasien 3. Petugas melakukan pemeriksaan klinis kepada pasien 4. Petugas menetapkan diagnosa dan rencana perawatan kepada pasien 5. Petugas melakukan pemeriksaan penunjang apabila diperlukan 6. Petugas memberikan rujukan ke fasilitas kesehatan lanjutan apabila diperlukan 7. Petugas melakukan tindakan yang diperlukan kepada pasien 8. Petugas memberikan resep obat apabila diperlukan 9. Petugas mengisi rekam medis elektronik
3.	Jangka Waktu Pelayanan	≤ 40 menit
4.	Biaya/ Tarif	1. Bagi pasien BPJS biaya sesuai dengan ketentuan BPJS yang berlaku. 2. Sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Sidoarjo Nomor 4 Tahun 2025 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2024 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah
5.	Produk Pelayanan	1. <i>Dental Health Education (DHE)</i> 2. Pemeriksaan gigi dan mulut 3. Pramedikasi 4. Pencabutan gigi anak 5. Pencabutan gigi dewasa tanpa penyulit 6. Penambalan gigi anak sederhana 7. Penambalan gigi dewasa sederhana 8. Insisi abses inta oral 9. Pembersihan karang gigi 10. Surat Keterangan Berobat bila diperlukan 11. Surat Keterangan Istirahat bila diperlukan 12. Surat Rujukan bila diperlukan
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi	Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan melalui: 1. Surat yang ditujukan kepada Kepala Puskesmas Tambakrejo Jalan Tambak Sari No. 8, Tambak Rejo, Kecamatan Waru, Kode Pos 61256 2. Telepon : 031-99693401 3. Kotak Saran di Puskesmas 4. Tautan https://bit.ly/KotakSaran_PKMTambakrejoSidoarjo 5. Email : puskesmastambakrejo.sda@gmail.com 6. Instagram: pkm_tambakrejo 7. <i>Google Review</i> Puskesmas Tambakrejo Sidoarjo 8. Tata muka dengan petugas puskesmas
Pengelolaan Pelayanan (<i>Manufacturing</i>)		

No	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 2. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 89 Tahun 2015 tentang Upaya Kesehatan Gigi dan Mulut 3. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.02.02/MENKES/62/2015 tentang Panduan Praktik Klinis Bagi Dokter Gigi 4. Peraturan Daerah Kabupaten Sidoarjo Nomor 4 Tahun 2025 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2024 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah
2.	Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas	1. Ruang kerja dengan pendingin ruangan 2. Meja dan kursi kerja 3. Komputer 4. Dental unit dan kompresor 5. Suction aerosol 6. Air purifier 7. Lemari alat dan bahan 8. Troli 9. Tempat sampah medis dan non medis 10. ATK 11. Diagnostic set 12. Konservasi set 13. Tang anak set 14. Tang dewasa set 15. Elevator set 16. Bahan habis pakai
3.	Kompetensi Pelaksana	Dokter gigi : 1. Minimal S1-Profesi Kedokteran Gigi 2. STR (Surat Tanda Registrasi) dan SIP (Surat Izin Praktik) yang masih berlaku 3. Mampu mengoperasikan komputer
4.	Pengawasan Internal	1. Supervisi dari Penanggung Jawab Pelayanan Klaster 3 2. Pengendalian Mutu dari Tim Audit Internal dan Manajemen Mutu Puskesmas
5.	Jumlah Pelaksana	1 Dokter gigi 1 Perawat Gigi
6.	Jaminan Pelayanan	1. Petugas pelaksana pelayanan memiliki kompetensi sesuai standar. 2. Pelayanan rawat jalan gigi dan mulut dilaksanakan sesuai dengan SOP Pelayanan Gigi dan Mulut serta Buku Pedoman Pelayanan Rawat Jalan Gigi dan Mulut.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Ketepatan identifikasi pasien 2. Penerapan komunikasi efektif agar informasi tersampaikan dengan baik 3. Ketepatan prosedur tindakan medis 4. Mengurangi risiko infeksi dengan cuci tangan 6 langkah serta penggunaan alat pelindung diri 5. Mengurangi risiko jatuh dengan menyediakan sarana dan prasarana sesuai standar
8.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	1. Evaluasi dari Penanggung Jawab Lintas Klaster dalam Lokakarya Mini Bulanan yang diselenggarakan setiap bulan. 2. Evaluasi dari hasil Survei Kepuasan Pasien dan Survei Kepuasan Masyarakat setiap 6 bulan sekali. 3. Evaluasi dari Tim Audit Internal dan Manajemen Mutu Puskesmas setahun sekali.

E. Standar Pelayanan Konsultasi Gizi

No.	KOMPONEN	URAIAN
Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
1.	Persyaratan Pelayanan	Kartu Identitas (Kartu berobat/ KTP/ Kartu BPJS Kesehatan/ Kartu Keluarga)
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	1. Petugas memanggil pasien dan mencocokkan identitas pasien 2. Petugas melakukan anamnesa (antropometri, hasil lab, fisik klinis, dan riwayat diet), diagnosa, dan intervensi gizi 3. Petugas memberikan konsultasi gizi 4. Petugas memasukkan data ke dalam rekam medis elektronik dan buku register
3.	Jangka Waktu Pelayanan	≤ 45 menit
4.	Biaya/ Tarif	Peraturan Daerah Kabupaten Sidoarjo Nomor 4 Tahun 2025 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2024 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah
5.	Produk Pelayanan	1. Jasa pemeriksaan dan penjelasan tentang kondisi pasien serta mendapatkan penyuluhan /KIE 2. Vitamin atau PMT (Pemberian Makanan Tambahan) bila diperlukan
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi	Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan melalui: 1. Surat yang ditujukan kepada Kepala Puskesmas Tambakrejo Jalan Tambak Sari No. 8, Tambak Rejo, Kecamatan Waru, Kode Pos 61256 2. Telepon : 031-99693401 3. Kotak Saran di Puskesmas 4. Tautan https://bit.ly/KotakSaran_PKMTambakrejoSidoarjo 5. Email : puskesmastambakrejo.sda@gmail.com 6. Instagram: pkm_tambakrejo 7. Google Review Puskesmas Tambakrejo Sidoarjo 8. Tata muka dengan petugas puskesmas
Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)		
1.	Dasar Hukum	1. Peraturan Menteri Kesehatan Nomer 23 Tahun 2014 Upaya Perbaikan Gizi 2. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 3. Peraturan Daerah Kabupaten Sidoarjo Nomor 4 Tahun 2025 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2024 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah
2.	Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas	1. Ruang kerja dengan pendingin ruangan 2. Meja dan kursi kerja 3. Komputer 2. Printer 3. Jaringan internet 4. Kursi pasien 5. Alat Antropometri (Timbangan, Infantometer, Stadio Meter, Pita Lila/ Medline) 6. Alat Peraga (<i>Food model</i> , Alat menyusui, alat PMBA, dll) 7. ATK (Alat Tulis Kantor)
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Minimal D3-Gizi 2. Memiliki STR (Surat Tanda Registrasi) dan SIP (Surat Izin Praktik) yang masih berlaku 3. Mampu mengoperasikan komputer
4.	Pengawasan Internal	1. Supervisi dari Penanggung Jawab Pelayanan Klaster 2 dan 3 2. Pengendalian Mutu dari Tim Audit Internal dan Manajemen Mutu Puskesmas
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 1 orang

No.	KOMPONEN	URAIAN
6.	Jaminan Pelayanan	1. Petugas pelaksana pelayanan memiliki kompetensi sesuai standar. 2. Pelayanan diberikan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Ketepatan identifikasi pasien 2. Penerapan komunikasi efektif agar informasi tersampaikan dengan baik 3. Peralatan antropometri yang digunakan sesuai standar 4. Mengurangi risiko infeksi dengan cuci tangan 6 langkah serta penggunaan alat pelindung diri 5. Mengurangi risiko jatuh dengan menyediakan sarana dan prasarana sesuai standar
8.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	1. Evaluasi dari Penanggung Jawab Klaster 2 dan 3 dalam Lokakarya Mini Bulanan yang diselenggarakan setiap bulan. 2. Evaluasi dari hasil Survei Kepuasan Pasien dan Survei Kepuasan Masyarakat setiap 6 bulan sekali. 3. Evaluasi dari Tim Audit Internal dan Manajemen Mutu Puskesmas setahun sekali.

F. Standar Pelayanan Farmasi

No.	KOMPONEN	URAIAN
Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Kartu Identitas (Kartu berobat/ KTP/ Kartu BPJS Kesehatan/ Kartu Keluarga) 2. Resep obat
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	1. Petugas menerima resep obat dan memberikan nomor antrian atau petugas menerima nomor antrian pendaftaran dari aplikasi E-PUSKESMAS 2. Petugas melakukan pengkajian resep 3. Petugas menyiapkan obat sesuai dengan resep 4. Petugas menyerahkan obat disertai dengan pemberian informasi obat 5. Pasien pulang
3.	Jangka Waktu Pelayanan	≤ 40 menit
4.	Biaya/ Tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk Pelayanan	1. Obat 2. Informasi penggunaan obat 3. Konseling obat
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi	Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan melalui: 1. Surat yang ditujukan kepada Kepala Puskesmas Tambakrejo Jalan Tambak Sari No. 8, Tambak Rejo, Kecamatan Waru, Kode Pos 61256 2. Telepon : 031-99693401 3. Kotak Saran di Puskesmas 4. Tautan https://bit.ly/KotakSaran_PKMTambakrejoSidoarjo 5. Email : puskesmastambakrejo.sda@gmail.com 6. Instagram: pkm_tambakrejo 7. Google Review Puskesmas Tambakrejo Sidoarjo 8. Tata muka dengan petugas puskesmas
Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)		
1.	Dasar Hukum	1. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 2. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 26 Tahun 2020 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas
2.	Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas	1. ATK (Alat Tulis Kantor) 2. Lemari es 3. Komputer 4. Printer 5. Meja Peracikan 6. Alat peracikan 7. Lemari Penyimpanan Obat
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Apoteker: a. Minimal S1-Profesi Apoteker b. STR (Surat Tanda Registrasi) dan SIP (Surat Izin Praktik) yang masih berlaku c. Mampu mengoperasikan komputer 2. Asisten Apoteker: a. Minimal D-3 Farmasi b. STR (Surat Tanda Registrasi) dan SIP (Surat Izin Praktik) yang masih berlaku c. Mampu mengoperasikan komputer
4.	Pengawasan Internal	1. Supervisi dari Penanggung Jawab Pelayanan Lintas Klaster 2. Pengendalian Mutu dari Tim Audit Internal dan Manajemen Mutu Puskesmas
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 1 orang

No.	KOMPONEN	URAIAN
6.	Jaminan Pelayanan	1. Petugas pelaksana pelayanan memiliki kompetensi sesuai standar. 2. Pelayanan diberikan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Ketepatan identifikasi pasien 2. Penerapan komunikasi efektif agar informasi tersampaikan dengan baik 3. Ketepatan pemberian obat 4. Mengurangi risiko infeksi dengan cuci tangan 6 langkah serta penggunaan alat pelindung diri 5. Mengurangi risiko jatuh dengan menyediakan sarana dan prasarana sesuai standar
8.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	1. Evaluasi dari Penanggung Jawab Lintas Klaster dalam Lokakarya Mini Bulanan yang diselenggarakan setiap bulan. 2. Evaluasi dari hasil Survei Kepuasan Pasien dan Survei Kepuasan Masyarakat setiap 6 bulan sekali. 3. Evaluasi dari Tim Audit Internal dan Manajemen Mutu Puskesmas setahun sekali.

G. Standar Pelayanan Tindakan dan Gawat Darurat

No.	KOMPONEN	URAIAN
Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
1.	Persyaratan Pelayanan	Kartu Identitas (Kartu berobat/ KTP/ Kartu BPJS Kesehatan/ Kartu Keluarga)
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	1. Petugas menerima pasien di ruang tindakan dan gawat darurat 2. Petugas melakukan triase kepada pasien 3. Petugas melakukan melakukan stabilisasi keadaan umum pasien bila status triase merah 4. Petugas melakukan anamnesa, dan pemeriksaan fisik kepada pasien serta pemeriksaan penunjang apabila diperlukan 5. Petugas menegakkan diagnosa untuk menentukan tindakan / pertolongan kegawatdaruratan yang akan dilakukan. 6. Petugas memberikan tindakan/ pertolongan kegawatdaruratan sesuai dengan hasil pemeriksaan 7. Petugas memberikan rujukan ke fasilitas kesehatan lanjutan (rumah sakit) apabila diperlukan. 8. Petugas memberi resep obat. 9. Petugas melengkapi berkas rekam medis pasien di aplikasi E-PUSKESMAS
3.	Jangka Waktu Pelayanan	± 30 menit sesuai kondisi pasien
4.	Biaya/ Tarif	1. Bagi pasien BPJS Kesehatan, biaya sesuai dengan ketentuan BPJS Kesehatan yang berlaku. 2. Bagi pasien umum (non BPJS Kesehatan), tarif disesuaikan dengan Peraturan Daerah Kabupaten Sidoarjo Nomor 4 Tahun 2025 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2024 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah
5.	Produk Pelayanan	1. Jasa pemeriksaan dan penjelasan tentang kondisi pasien serta mendapatkan penyuluhan /KIE 2. Jasa tindakan yang diperlukan 3. Resep obat 4. Surat Keterangan Istirahat bila diperlukan 5. Surat Rujukan bila diperlukan
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi	Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan melalui: 1. Surat yang ditujukan kepada Kepala Puskesmas Tambakrejo Jalan Tambak Sari No. 8, Tambak Rejo, Kecamatan Waru, Kode Pos 61256 2. Telepon : 031-99693401 3. Kotak Saran di Puskesmas 4. Tautan https://bit.ly/KotakSaran_PKMTambakrejoSidoarjo 5. Email : puskesmastambakrejo.sda@gmail.com 6. Instagram: pkm_tambakrejo 7. Google Review Puskesmas Tambakrejo Sidoarjo 8. Tata muka dengan petugas puskesmas
Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)		

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 001 Tahun 2012 tentang Sistem Rujukan Pelayanan Kesehatan Perseorangan 2. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 47 Tahun 2018 tentang Pelayanan Kegawatdaruratan 3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 4. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07/MENKES/1186/2022 tentang Panduan Praktik Klinis Bagi Dokter di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama 5. Peraturan Daerah Kabupaten Sidoarjo Nomor 4 Tahun 2025 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2024 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah
2.	Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas	1. Meja anamnesa/ meja perawat 2. Meja pemeriksaan/ meja dokter 3. Tempat tidur pemeriksaan 4. Meja tindakan 5. Alat tindakan/ alat kegawatdaruratan 6. Tensimeter 7. <i>Thermogun</i> 8. Stetoskop 9. EKG 10. Senter 11. Timbangan 12. Komputer 13. Printer
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Dokter Umum: a. Minimal S1-Profesi Kedokteran b. STR (Surat Tanda Registrasi) dan SIP (Surat Izin Praktik) yang masih berlaku c. Mampu mengoperasikan komputer 2. Perawat: a. Minimal D-3 Keperawatan b. STR (Surat Tanda Registrasi) dan SIP (Surat Izin Praktik) yang masih berlaku c. Mampu mengoperasikan komputer
4.	Pengawasan Internal	1. Supervisi dari Penanggung Jawab Pelayanan Lintas Kluster 2. Pengendalian Mutu dari Tim Audit Internal dan Manajemen Mutu Puskesmas
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 2 orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Petugas pelaksana pelayanan memiliki kompetensi sesuai standar. 2. Pelayanan diberikan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Ketepatan identifikasi pasien 2. Penerapan komunikasi efektif agar informasi tersampaikan dengan baik 3. Ketepatan prosedur tindakan medis dan keperawatan 4. Mengurangi risiko infeksi dengan cuci tangan 6 langkah serta penggunaan alat pelindung diri 5. Mengurangi risiko jatuh dengan menyediakan sarana dan prasarana sesuai standar
8.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	1. Evaluasi dari Penanggung Jawab Lintas Kluster dalam Lokakarya Mini Bulanan yang diselenggarakan setiap bulan. 2. Evaluasi dari hasil Survei Kepuasan Pasien dan Survei Kepuasan Masyarakat setiap 6 bulan sekali. 3. Evaluasi dari Tim Audit Internal dan Manajemen Mutu Puskesmas setahun sekali.

H. Standar Pelayanan TBC

No.	KOMPONEN	URAIAN
Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
1.	Persyaratan Pelayanan	Kartu Identitas (Kartu berobat/ KTP/ Kartu BPJS Kesehatan/ Kartu Keluarga)
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	1. Pasien kunjungan baru a. Petugas memanggil pasien dan mencocokkan identitas pasien b. Petugas melakukan anamnesa, pengukuran tekanan darah dan pengukuran BB di ruang TB c. Bagi pasien baru yang berkunjung di luar hari pelayanan TB, maka pasien diperiksa dan diberi pengobatan sesuai keluhan. OAT dan pemeriksaan laboratorium dilakukan saat hari pelayanan TB. d. Petugas melakukan cek lab HIV dan GDP untuk pasien TB positif yang belum pernah cek HIV dan GDP e. Petugas memberikan penjelasan tentang dosis OAT sesuai kategori pengobatan OAT, kepatuhan minum obat, cek dahak di bulan pengobatan ke-2, ke-5 dan ke-6, serta penjelasan skrining untuk kontak erat pasien TB f. Petugas memberikan kartu TB 02 (bagi pasien yang belum punya) untuk jadwal kunjungan ulang pengambilan OAT g. Petugas memberikan resep dan mengambil OAT ke farmasi h. Melakukan dokumentasi dan mencatat di SITB 2. Pasien kunjungan lama a. Petugas memanggil pasien dan mencocokkan identitas pasien b. Petugas melakukan anamnesa, pengukuran tekanan darah dan pengukuran BB di ruang TB c. Petugas memberikan OAT sesuai kategori pengobatan OAT dan memberi edukasi kepatuhan minum obat TB d. Petugas mencatat di kartu TB 02 untuk jadwal kunjungan ulang pengambilan OAT e. Melakukan dokumentasi dan mencatat di SITB

No.	KOMPONEN	URAIAN
Pengelolaan Pelayanan (<i>Manufacturing</i>)		
1.	Dasar Hukum	1. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 67 Tahun 2016 tentang Penanggulangan Tuberkulosis 2. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 3. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07/MENKES/1186/2022 tentang Panduan Praktik Klinis bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama 4. Peraturan Daerah Kabupaten Sidoarjo Nomor 4 Tahun 2025 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2024 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah
2.	Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas	1. Meja anamnesa 2. Tensimeter 3. Stetoskop 4. Timbangan 5. Blanko TB 01, 02, 03, 06, 09 6. Komputer 7. Tempat sampah non medis
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Dokter Umum: - Minimal S1-Profesi Kedokteran - STR (Surat Tanda Registrasi) dan SIP (Surat Izin Praktik) yang masih berlaku - Telah mengikuti Pelatihan Pelayanan Tuberculosis di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama 2. Perawat: - Minimal D-3 Keperawatan - STR (Surat Tanda Registrasi) dan SIP (Surat Izin Praktik) yang masih berlaku - Telah mengikuti Pelatihan Pelayanan Tuberculosis di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama
4.	Pengawasan Internal	1. Supervisi dari Penanggung Jawab Pelayanan Klaster 2 dan 3 2. Pengendalian Mutu dari Tim Audit Internal dan Manajemen Mutu Puskesmas
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 1 orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Petugas pelaksana pelayanan memiliki kompetensi sesuai standar. 2. Pelayanan diberikan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Ketepatan identifikasi pasien 2. Penerapan komunikasi efektif agar informasi tersampaikan dengan baik 3. Ketepatan prosedur tindakan medis 4. Mengurangi risiko infeksi dengan cuci tangan 6 langkah serta penggunaan alat pelindung diri 5. Mengurangi risiko jatuh dengan menyediakan sarana dan prasarana sesuai standar
8.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	1. Evaluasi dari Penanggung Jawab Klaster 2 dan 3 dalam Lokakarya Mini Bulanan yang diselenggarakan setiap bulan. 2. Evaluasi dari hasil Survei Kepuasan Pasien dan Survei Kepuasan Masyarakat setiap 6 bulan sekali. 3. Evaluasi dari Tim Audit Internal dan Manajemen Mutu Puskesmas setahun sekali.

I. Standar Pelayanan Perawatan Dukungan dan Pengobatan HIV dan IMS

No.	KOMPONEN	URAIAN
Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
1.	Persyaratan Pelayanan	Kartu Identitas (Kartu berobat/ KTP/ Kartu BPJS Kesehatan/ Kartu Keluarga)
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	1. Petugas memanggil pasien dan mencocokkan identitas pasien 2. Petugas melakukan anamnesa, pengukuran tekanan darah dan pengukuran BB di ruang HIV 3. Petugas memberikan penjelasan tentang dosis ARV sesuai lini pengobatan, kepatuhan minum obat, serta penjelasan skrining untuk pasangan seks pasien HIV 4. Petugas memberikan resep dan mengambil ARV ke farmasi 5. Melakukan dokumentasi dan mencatat di SIHA
3.	Jangka Waktu Pelayanan	≤ 40 menit
4.	Biaya/ Tarif	1. Bagi pasien BPJS Kesehatan, biaya sesuai dengan ketentuan BPJS Kesehatan yang berlaku. 2. Bagi pasien umum (non BPJS Kesehatan), tarif disesuaikan dengan Peraturan Daerah Kabupaten Sidoarjo Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.
5.	Produk Pelayanan	1. Jasa pemeriksaan dan penjelasan tentang kondisi pasien serta mendapatkan penyuluhan /KIE 2. Jasa tindakan yang diperlukan 3. Surat Rujukan bila diperlukan
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi	Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan melalui: 1. Surat yang ditujukan kepada Kepala Puskesmas Tambakrejo Jalan Tambak Sari No. 8, Tambak Rejo, Kecamatan Waru, Kode Pos 61256 2. Telepon : 031-99693401 3. Kotak Saran di Puskesmas 4. Tautan https://bit.ly/KotakSaran_PKMTambakrejoSidoarjo 5. Email : puskesmasambakrejo.sda@gmail.com 6. Instagram: pkm_tambakrejo 7. Google Review Puskesmas Tambakrejo Sidoarjo 8. Tata muka dengan petugas puskesmas
Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)		
1.	Dasar Hukum	1. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 2. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 23 Tahun 2022 tentang Penanggulangan HIV, AIDS, dan IMS 3. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07/MENKES/1186/2022 tentang Panduan Praktik Klinis bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama. 4. Peraturan Daerah Kabupaten Sidoarjo Nomor 4 Tahun 2025 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2024 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah
2.	Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas	1. Meja anamnesa 2. Ikhtisar ODHIV 3. Timbangan 4. Tensimeter 5. Stetoskop 6. Tempat sampah non medis 7. Komputer

No.	KOMPONEN	URAIAN
3.	Kompetensi Pelaksana	- Dokter Umum: - Minimal S1-Profesi Kedokteran - STR (Surat Tanda Registrasi) dan SIP (Surat Izin Praktik) yang masih berlaku - Telah mengikuti Pelatihan Pelayanan HIV - IMS - Perawat: - Minimal D-3 Keperawatan - STR (Surat Tanda Registrasi) dan SIP (Surat Izin Praktik) yang masih berlaku - Telah mengikuti Pelatihan Pelayanan HIV - IMS - Bidan - Minimal D-3 Kebidanan - STR (Surat Tanda Registrasi) dan SIP (Surat Izin Praktik) yang masih berlaku - Telah mengikuti Pelatihan Pelayanan HIV - IMS
4.	Pengawasan Internal	- Supervisi dari Penanggung Jawab Pelayanan Klaster 2 dan 3 - Pengendalian Mutu dari Tim Audit Internal dan Manajemen Mutu Puskesmas
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 1 orang
6.	Jaminan Pelayanan	- Petugas pelaksana pelayanan memiliki kompetensi sesuai standar. - Pelayanan diberikan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	- Ketepatan identifikasi pasien - Penerapan komunikasi efektif agar informasi tersampaikan dengan baik - Ketepatan prosedur tindakan medis - Mengurangi risiko infeksi dengan cuci tangan 6 langkah serta penggunaan alat pelindung diri - Mengurangi risiko jatuh dengan menyediakan sarana dan prasarana sesuai standar
8.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	- Evaluasi dari Penanggung Jawab Klaster 2 dan 3 dalam Lokakarya Mini Bulanan yang diselenggarakan setiap bulan. - Evaluasi dari hasil Survei Kepuasan Pasien dan Survei Kepuasan Masyarakat setiap 6 bulan sekali. - Evaluasi dari Tim Audit Internal dan Manajemen Mutu Puskesmas setahun sekali.

J. Standar Pelayanan Promosi Kesehatan

No.	Komponen	Uraian
A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
1.	Persyaratan Pelayanan	Masyarakat yang berada di wilayah kerja Puskesmas Tambakrejo
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Petugas menyiapkan data sasaran 2. Petugas menyiapkan materi 3. Petugas melaksanakan upaya promosi kesehatan 4. Petugas membuat laporan hasil kegiatan upaya promosi kesehatan 5. Petugas melakukan pemantauan dan evaluasi dari hasil kegiatan upaya promosi kesehatan
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Sesuai kebutuhan
4.	Biaya/Tarif	Tidak ada / Gratis
5.	Produk Pelayanan	1. Peningkatan pengetahuan tentang penyakit dan cara pencegahannya 2. Perubahan sikap dan perilaku untuk menerapkan pola hidup sehat
6.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	1. Masyarakat menyampaikan melalui : 1. Kotak Saran 2. Telepon : 031-99693401 3. E-mail : puskesmastambakrejo.sda@gmail.com 2. Petugas mencatat semua pengaduan. 3. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengelola pengaduan. 4. Jawaban pengaduan akan disampaikan melalui telepon/e-mail pengadu yang bersangkutan atau pada saat Pertemuan Lintas Sektor apabila tidak dapat diselesaikan secara internal.
B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)		
7.	Dasar Hukum	1. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 2269/Menkes/Per/XI/2011 tentang Pedoman Pembinaan Perilaku Hidup Bersih dan Sehat 2. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 1 Tahun 2013 tentang Pedoman Penyelenggaraan dan Pembinaan Pos Kesehatan Pesantren 3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 65 Tahun 2013 tentang Pedoman Pelaksanaan dan Pembinaan Pemberdayaan Masyarakat Bidang Kesehatan 4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 8 Tahun 2019 tentang Pemberdayaan Masyarakat Bidang Kesehatan 5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat
8.	Sarana dan Prasarana (Fasilitas)	1. Kursi 2. Media cetak seperti poster, leaflet, lembar balik, dan sebagainya 3. Pengeras suara
9.	Kompetensi Pelaksana	Minimal D3 Bidang Kesehatan
10.	Pengawasan Internal	1. Supervisi dari Penanggung Jawab Pelayanan Klaster 1 2. Pengendalian Mutu dari Tim Audit Internal dan Manajemen Mutu Puskesmas

11.	Jumlah Pelaksana	Seluruh tenaga kesehatan di Puskesmas sejumlah 21 orang
12.	Jaminan Pelayanan	Pasien mendapatkan pelayanan sesuai Standar Prosedur Operasional (SOP) yang telah ditetapkan .
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat pelayanan
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi dari Penanggung Jawab Klaster 1 dalam Lokakarya Mini Bulanan yang diselenggarakan setiap bulan. 2. Evaluasi dari hasil Survei Kepuasan Pasien dan Survei Kepuasan Masyarakat setiap 6 bulan sekali. 3. Evaluasi dari Tim Audit Internal dan Manajemen Mutu Puskesmas setahun sekali.

K. Standar Pelayanan Gigi Masyarakat

No	Komponen	Uraian
A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
1.	Persyaratan Pelayanan	Masyarakat di wilayah kerja Puskesmas Tambakrejo
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Petugas melakukan pendataan sasaran 2. Petugas membuat jadwal kunjungan 3. Petugas melakukan penyuluhan 4. Petugas melakukan pemeriksaan gigi 5. Petugas melakukan rujukan apabila diperlukan
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Sesuai kebutuhan
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk Pelayanan	Penyuluhan kesehatan gigi dan mulut di sekolah/ masyarakat Pemeriksaan gigi dan mulut Rujukan kesehatan gigi dan mulut
6.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	1. Masyarakat menyampaikan melalui : 1. Kotak Saran 2. Telepon : 031-99693401 3. E-mail : puskesmastambakrejo.sda@gmail.com 2. Petugas mencatat semua pengaduan. 3. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengelola pengaduan. 4. Jawaban pengaduan akan disampaikan melalui telepon/e-mail pengadu yang bersangkutan atau pada saat Pertemuan Lintas Sektoral apabila tidak dapat diselesaikan secara internal.
B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)		
7.	Dasar Hukum	1. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 33 Tahun 2019 tentang Panduan Perilaku Pelayanan Publik 2. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 3. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.02.02/MENKES/62/2015 tentang Panduan Praktik Klinis Bagi Dokter Gigi
8.	Sarana dan Prasarana (Fasilitas)	1. Poster/ lembar balik/ leaflet 2. Model gigi / Phantom 3. Boneka gigi 4. Senter
9.	Kompetensi Pelaksana	Minimal D3 Keperawatan Gigi
10.	Pengawasan Internal	1. Supervisi dari Penanggung Jawab Pelayanan Lintas Klaster 2. Pengendalian Mutu dari Tim Audit Internal dan Manajemen Mutu Puskesmas
11.	Jumlah Pelaksana	1 Dokter Gigi
12.	Jaminan Pelayanan	Pasien mendapatkan pelayanan sesuai Standar Prosedur Operasional (SOP) yang telah ditetapkan
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat pelayanan
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi dari Penanggung Jawab Klaster 1 dalam Lokakarya Mini Bulanan yang diselenggarakan setiap bulan. 2. Evaluasi dari hasil Survei Kepuasan Pasien dan Survei Kepuasan Masyarakat setiap 6 bulan sekali. 3. Evaluasi dari Tim Audit Internal dan Manajemen Mutu Puskesmas setahun sekali.

L. Standar Pelayanan Klinik Sanitasi

No.	KOMPONEN	URAIAN
Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
1.	Persyaratan Pelayanan	Kartu Identitas (Kartu berobat/ KTP/ Kartu BPJS Kesehatan/ Kartu Keluarga)
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	1. Petugas kesehatan lingkungan menerima kartu rujukan status dari ruang pemeriksaan umum. 2. Petugas mencatat nama penderita atau keluarganya, karakteristik penderita ke dalam buku register klinik sanitasi. 3. Petugas memberikan konseling kepada penderita atau keluarga penderita tentang kejadian penyakit, keadaan lingkungan, dan perilaku yang diduga berkaitan dengan kejadian penyakit (PBL). 4. Petugas membantu menyimpulkan permasalahan lingkungan atau perilaku yang berkaitan dengan kejadian penyakit yang diderita. 5. Petugas memberikan saran dan tindak lanjut sesuai permasalahan yang ada pada penderita. 6. Petugas membuat kesepakatan dengan penderita atau keluarganya tentang jadwal kunjungan lapangan bila diperlukan.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	≤ 25 menit
4.	Biaya/ Tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk Pelayanan	Jasa penyuluhan / KIE
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi	Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan melalui: 1. Surat yang ditujukan kepada Kepala Puskesmas Tambakrejo Jalan Tambak Sari No. 8, Tambak Rejo, Kecamatan Waru, Kode Pos 61256 2. Telepon : 031-99693401 3. Kotak Saran di Puskesmas 4. Tautan https://bit.ly/KotakSaran_PKMTambakrejoSidoarjo 5. Email : puskesmasambakrejo.sda@gmail.com 6. Instagram: pkm_tambakrejo 7. Google Review Puskesmas Tambakrejo Sidoarjo 8. Tata muka dengan petugas puskesmas
Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)		
1.	Dasar Hukum	1. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 13 tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan Lingkungan di Puskesmas 2. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat
2.	Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas	1. Meja kerja 2. Kursi kerja 3. Lemari 4. Laptop 5. Formulir Sanitasi
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Minimal D3-Kesehatan Lingkungan 2. Memiliki STR (Surat Tanda Registrasi) dan SIP (Surat Izin Praktik) yang masih berlaku 3. Mampu mengoperasikan komputer

No.	KOMPONEN	URAIAN
4.	Pengawasan Internal	1. Supervisi dari Penanggung Jawab Pelayanan Klaster 4 2. Pengendalian Mutu dari Tim Audit Internal dan Manajemen Mutu Puskesmas
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 1 orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Petugas pelaksana pelayanan memiliki kompetensi sesuai standar. 2. Pelayanan diberikan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Ketepatan identifikasi pasien 2. Penerapan komunikasi efektif agar informasi tersampaikan dengan baik 3. Mengurangi risiko infeksi dengan cuci tangan 6 langkah serta penggunaan alat pelindung diri 4. Mengurangi risiko jatuh dengan menyediakan sarana dan prasarana sesuai standar
8.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	1. Evaluasi dari Penanggung Jawab Klaster 4 dalam Lokakarya Mini Bulanan yang diselenggarakan setiap bulan. 2. Evaluasi dari hasil Survei Kepuasan Pasien dan Survei Kepuasan Masyarakat setiap 6 bulan sekali. 3. Evaluasi dari Tim Audit Internal dan Manajemen Mutu Puskesmas setahun sekali.

M. Standar Pelayanan Pencegahan dan Pengendalian Penyakit

No	Komponen	Uraian
A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
1.	Persyaratan Pelayanan	Masyarakat yang berada di wilayah kerja Puskesmas Tambakrejo
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Petugas menyiapkan data sasaran 2. Petugas menyiapkan materi dan bahan 3. Petugas melaksanakan upaya pencegahan dan pengendalian penyakit 4. Petugas membuat laporan hasil kegiatan upaya upaya pencegahan dan pengendalian penyakit 5. Petugas melakukan pemantauan dan evaluasi dari hasil kegiatan upaya pencegahan dan pengendalian penyakit
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Sesuai kebutuhan
4.	Biaya/Tarif	Tidak ada / Gratis
5.	Produk Pelayanan	1. Pencegahan dan pengendalian penyakit diare 2. Pencegahan dan pengendalian penyakit ISPA (Infeksi Saluran Pernafasan Atas) 3. Pencegahan dan pengendalian penyakit Kusta 4. Pencegahan dan pengendalian penyakit TBC 5. Pencegahan dan pengendalian Penyakit Menular Seksual dan HIV/AIDS 6. Pencegahan dan pengendalian penyakit DBD (Demam Berdarah Dengue) 7. Pencegahan dan pengendalian penyakit Malaria 8. Pencegahan dan pengendalian penyakit Rabies 9. Pencegahan dan pengendalian penyakit Hepatitis 10. Pelayanan imunisasi 11. Pengamatan penyakit (surveilans) 12. Pencegahan dan pengendalian Penyakit Tidak Menular 13. Pelayanan kesehatan jiwa
6.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	1. Masyarakat menyampaikan melalui : 1. Kotak Saran 2. Telepon : 031-99693401 3. E-mail : puskesmastambakrejo.sda@gmail.com 2. Petugas mencatat semua pengaduan. 3. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengelola pengaduan. 4. Jawaban pengaduan akan disampaikan melalui telepon/e-mail pengadu yang bersangkutan atau pada saat Pertemuan Lintas Sektor apabila tidak dapat diselesaikan secara internal.
B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan (<i>Manufacturing</i>)		
7.	Dasar Hukum	1. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 71 Tahun 2015 tentang Penanggulangan Penyakit Tidak Menular 2. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 82 Tahun 2014 tentang Penanggulangan Penyakit Menular 3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat
8.	Sarana dan Prasarana (Fasilitas)	1. Formulir 2. Peralatan medis untuk melakukan skrining atau deteksi dini penyakit 3. Vaksin

		4. Bahan yang dibagikan ke masyarakat untuk pencegahan penyakit (contoh: abate, oralit)
9.	Kompetensi Pelaksana	1. Minimal D3 Keperawatan 2. Minimal D3 Kebidanan
10.	Pengawasan Internal	1. Supervisi dari Penanggung Jawab Pelayanan Klaster 4 2. Pengendalian Mutu dari Tim Audit Internal dan Manajemen Mutu Puskesmas
11.	Jumlah Pelaksana	10 orang
12.	Jaminan Pelayanan	Pasien mendapatkan pelayanan sesuai Standar Prosedur Operasional (SOP) yang telah ditetapkan
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat pelayanan
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi dari Penanggung Jawab Klaster 4 dalam Lokakarya Mini Bulanan yang diselenggarakan setiap bulan. 2. Evaluasi dari hasil Survei Kepuasan Pasien dan Survei Kepuasan Masyarakat setiap 6 bulan sekali. 3. Evaluasi dari Tim Audit Internal dan Manajemen Mutu Puskesmas setahun sekali.

N. Standar Pelayanan Laboratorium

No.	KOMPONEN	URAIAN
Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
1.	Persyaratan Pelayanan	Kartu Identitas (Kartu berobat/ KTP/ Kartu BPJS Kesehatan/ Kartu Keluarga)
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	1. Petugas memanggil pasien sesuai identitas dan mengkonfirmasi identitas pasien. 2. Petugas menjelaskan dan menginformasikan kepada pasien mengenai pemeriksaan yang akan dilakukan. 3. Petugas mencatat data pasien yang diperlukan di buku register laborat dan aplikasi E-PUSKESMAS. 4. Petugas mempersiapkan alat dan bahan yang akan digunakan untuk pemeriksaan 5. Petugas mengambil sampel dan melakukan pemeriksaan sesuai dengan rujukan internal 6. Petugas mencatat hasil pemeriksaan di buku register dan di blanko rujukan internal 7. Petugas memberikan hasil pemeriksaan laboratorium kepada pasien
3.	Jangka Waktu Pelayanan	≤ 70 menit
4.	Biaya/ Tarif	1. Bagi pasien BPJS Kesehatan, biaya sesuai dengan ketentuan BPJS Kesehatan yang berlaku. 2. Bagi pasien umum (non BPJS Kesehatan), tarif disesuaikan dengan Peraturan Daerah Kabupaten Sidoarjo Nomor 4 Tahun 2025 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2024 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah
5.	Produk Pelayanan	1. Jasa pemeriksaan dan penjelasan / KIE 2. Jasa tindakan 3. Formulir hasil pemeriksaan laboratorium
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi	Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan melalui: 1. Surat yang ditujukan kepada Kepala Puskesmas Tambakrejo

No.	KOMPONEN	URAIAN
		Jalan Tambak Sari No. 8, Tambak Rejo, Kecamatan Waru, Kode Pos 61256 2. Telepon : 031-99693401 3. Kotak Saran di Puskesmas 4. Tautan https://bit.ly/KotakSaran_PKMTambakrejoSidoarjo 5. Email : puskesmastambakrejo.sda@gmail.com 6. Instagram: pkm_tambakrejo 7. <i>Google Review</i> Puskesmas Tambakrejo Sidoarjo 8. Tata muka dengan petugas puskesmas
Pengelolaan Pelayanan (<i>Manufacturing</i>)		
1.	Dasar Hukum	1. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 411 Tahun 2010 tentang Laboratorium Klinik 2. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 37 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Laboratorium Pusat Kesehatan Masyarakat 3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2013 tentang Cara Penyelenggaraan Laboratorium Klinik yang Baik 4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 5. Peraturan Daerah Kabupaten Sidoarjo Nomor 4 Tahun 2025 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2024 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah
2.	Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas	1. Ruang pelayanan laboratorium dengan pendingin ruangan 2. Meja dan kursi 3. Komputer dan jaringan internet 4. Printer 5. Buku Register 6. Formulir Hasil Pemeriksaan Laboratorium 7. Alat dan bahan penunjang pemeriksaan laboratorium
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Minimal D3-ATLM (Ahli Teknologi Laboratorium Medik) 2. Memiliki STR (Surat Tanda Registrasi) dan SIP (Surat Izin Praktik) yang masih berlaku 3. Memiliki atau pernah mengikuti Pelatihan Laboratorium Tingkat Puskesmas, Pelatihan TB DOTS, dan Pelatihan Phlebotomi 4. Mampu mengoperasikan komputer
4.	Pengawasan Internal	1. Supervisi dari Penanggung Jawab Pelayanan Lintas Klaster 2. Pengendalian Mutu dari Tim Audit Internal dan Manajemen Mutu Puskesmas
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 1 orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Petugas pelaksana pelayanan memiliki kompetensi sesuai standar. 2. Pelayanan diberikan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Ketepatan identifikasi pasien 2. Penerapan komunikasi efektif agar informasi tersampaikan dengan baik 3. Ketepatan prosedur pengambilan sampel untuk pemeriksaan laboratorium 4. Mengurangi risiko infeksi dengan cuci tangan 6 langkah serta penggunaan alat pelindung diri 5. Mengurangi risiko jatuh dengan menyediakan sarana dan prasarana sesuai standar

No.	KOMPONEN	URAIAN
8.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	1. Evaluasi dari Penanggung Jawab Lintas Klaster dalam Lokakarya Mini Bulanan yang diselenggarakan setiap bulan. 2. Evaluasi dari hasil Survei Kepuasan Pasien dan Survei Kepuasan Masyarakat setiap 6 bulan sekali. 3. Evaluasi dari Tim Audit Internal dan Manajemen Mutu Puskesmas setahun sekali.

O. Standar Pelayanan Konsultasi dan Pengaduan

No.	KOMPONEN	URAIAN
Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
1.	Persyaratan Pelayanan	Kartu Identitas (Kartu berobat/ KTP/ Kartu BPJS Kesehatan/ Kartu Keluarga)
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	1. Tim Penanganan Pengaduan menerima pertanyaan atau keluhan dari pelanggan. 2. Tim Penanganan Pengaduan mencatat identitas pelanggan. 3. Tim Penanganan Pengaduan menindaklanjuti pertanyaan atau keluhan pelanggan. 4. Tim Penanganan Pengaduan mencatatkan pada dokumen rekapitulasi konsultasi dan pengaduan.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	≤ 3 hari kerja
4.	Biaya/ Tarif	Tidak ada biaya/tarif
5.	Produk Pelayanan	Penanganan Pertanyaan atau Keluhan Pelanggan
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi	Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan melalui: 1. Surat yang ditujukan kepada Kepala Puskesmas Tambakrejo Jalan Tambak Sari No. 8, Tambak Rejo, Kecamatan Waru, Kode Pos 61256 2. Telepon : 031-99693401 3. Kotak Saran di Puskesmas 4. Tautan https://bit.ly/KotakSaran_PKMTambakrejoSidoarjo 5. Email : puskesmastambakrejo.sda@gmail.com 6. Instagram: pkm_tambakrejo 7. Google Review Puskesmas Tambakrejo Sidoarjo 8. Tata muka dengan petugas puskesmas
Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)		
1.	Dasar Hukum	1. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik 2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional 3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat
2.	Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas	1. Alat Tulis Kantor 2. Komputer yang terkoneksi dengan internet 3. Printer
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer 2. Pegawai yang memiliki kemampuan komunikasi yang baik 3. Pegawai yang memahami alur pelayanan penanganan pengaduan 4. Pegawai merupakan anggota Tim Penanganan Pengaduan yang disahkan melalui Surat Keputusan Kepala Puskesmas
4.	Pengawasan Internal	1. Supervisi dari Penanggung Jawab Pelayanan Klaster 1 2. Pengendalian Mutu dari Tim Audit Internal dan Manajemen Mutu Puskesmas
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 2 orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Petugas pelaksana pelayanan memiliki kompetensi sesuai standar. 2. Pelayanan diberikan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Identitas pelapor dijamin kerahasiannya. 2. Tidak ada diskriminasi pelayanan terhadap pelapor pasca pengaduan.

No.	KOMPONEN	URAIAN
8.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	1. Evaluasi dari Penanggung Jawab Lintas Klaster dalam Lokakarya Mini Bulanan yang diselenggarakan setiap bulan. 2. Evaluasi dari hasil Survei Kepuasan Pasien dan Survei Kepuasan Masyarakat setiap 6 bulan sekali. 3. Evaluasi dari Tim Audit Internal dan Manajemen Mutu Puskesmas setahun sekali.

P. Standar Pelayanan Kesehatan Tradisional

No.	KOMPONEN	URAIAN
Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
1.	Persyaratan Pelayanan	Kartu Identitas (Kartu berobat/ KTP/ Kartu BPJS Kesehatan/ Kartu Keluarga)
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	1. Memanggil pasien sesuai nomor antrian 2. Melakukan anamnesa dan pemeriksaan fisik pasien 3. Memberikan pilihan cara pengobatan tradisional yang sesuai untuk pasien (Akupunktur dan Pijat bayi) 4. Membayar sesuai dengan tarif retribusi Akupunktur dan Pijat Bayi
3.	Jangka Waktu Pelayanan	≤ 55 menit
4.	Biaya/ Tarif	Sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Sidoarjo Nomor 4 Tahun 2025 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2024 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah
5.	Produk Pelayanan	1. Jasa konseling (KIE) 2. Jasa tindakan
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi	Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan melalui: 1. Surat yang ditujukan kepada Kepala Puskesmas Tambakrejo Jalan Tambak Sari No. 8, Tambak Rejo, Kecamatan Waru, Kode Pos 61256 2. Telepon : 031-99693401 3. Kotak Saran di Puskesmas 4. Tautan https://bit.ly/KotakSaran_PKMTambakrejoSidoarjo 5. Email : puskesmastambakrejo.sda@gmail.com 6. Instagram: pkm_tambakrejo 7. Google Review Puskesmas Tambakrejo Sidoarjo 8. Tata muka dengan petugas puskesmas
Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)		
1.	Dasar Hukum	1. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 15 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan Tradisional Komplementer 2. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 3. Peraturan Daerah Kabupaten Sidoarjo Nomor 4 Tahun 2025 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2024 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah
2.	Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas	1. Meja dan kursi petugas pelayanan kesehatan tradisional 2. Buku Saku Asuhan Mandiri 3. Lembar Balik Asuhan Mandiri 4. Matras pijat 5. Minyak telon 6. Jarum akupunktur 7. Akupunktur Elektro Stimulator
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Petugas pelayanan akupunktur: a. memiliki STR Tenaga Kesehatan yang masih berlaku b. memiliki Sertifikat Pelatihan Akupunktur 2. Petugas pelayanan pijat bayi: a. memiliki STR Tenaga Kesehatan yang masih berlaku b. memiliki Sertifikat Pelatihan Pijat Bayi
4.	Pengawasan Internal	1. Supervisi dari Penanggung Jawab Pelayanan Klaster 1 2. Pengendalian Mutu dari Tim Audit Internal dan Manajemen Mutu Puskesmas
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 1 orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Petugas pelaksana pelayanan memiliki kompetensi sesuai standar. 2. Pelayanan diberikan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku.

No.	KOMPONEN	URAIAN
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Ketepatan identifikasi pasien 2. Penerapan komunikasi efektif agar informasi tersampaikan dengan baik 3. Mengurangi risiko infeksi dengan cuci tangan 6 langkah serta penggunaan alat pelindung diri 4. Mengurangi risiko jatuh dengan menyediakan sarana dan prasarana sesuai standar
8.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	1. Evaluasi dari Penanggung Jawab Klaster 1 dalam Lokakarya Mini Bulanan yang diselenggarakan setiap bulan. 2. Evaluasi dari hasil Survei Kepuasan Pasien dan Survei Kepuasan Masyarakat setiap 6 bulan sekali. 3. Evaluasi dari Tim Audit Internal dan Manajemen Mutu Puskesmas setahun sekali.

Ditetapkan di : Sidoarjo

Pada tanggal : 21 Mei 2026

Plt. KEPALA PUSKESMAS TAMBAKREJO



Ditandatangani secara elektronik oleh

dr. RANI VIRLIA HUTAHAYAN

AHLI PERTAMA - DOKTER

RANI VIRLIA HUTAHAYAN