

# UPTD PUSKESMAS BENDO KECAMATAN KEPANJEN KIDUL KOTA BLITAR

## 1. VISI

***“ Terwujudnya pelayanan kesehatan dasar yang ramah, profesional dan partisipatif untuk mencapai masyarakat sehat tahun 2010 di Kecamatan Kepanjen Kidul “***

## 2. MISI

- Mewujudkan pelayanan kesehatan dasar yang transparan dan profesional;
- Meningkatkan pelayanan kesehatan yang bermutu, merata dan terjangkau dalam bentuk promotif, preventif dan kuratif;
- Mendorong kemandirian masyarakat untuk hidup sehat;
- Membangun citra pelayanan dengan memperlakukan pengguna layanan sebagai pusat perhatian.

Untuk mewujudkan visi dan misi tersebut, puskesmas ini mempunyai slogan, yaitu:  
***“Kepuasan Anda adalah Kebahagiaan Kami, Masyarakat Sehat Dambaan kita Bersama”***

## 3. STANDAR PELAYANAN

### ☐ **Jadwal Pelayanan**

Loket Pendaftaran:

Senin – Kamis : 07.30 – 12.00 WIB

Jum'at : 08.00 – 10.30 WIB

Sabtu : 07.30 – 11.30 WIB

*Poli Umum* : Setiap hari kerja

*Poli Gigi* : Setiap hari kerja kecuali Jum'at (Jum'at untuk kegiatan kesehatan gigi sekolah)

*Poli KIA* : Senin

Pelayanan bayi, anak dan balita Selasa :

Pelayanan KB : Rabu

Pelayanan Ibu Hamil Kamis – Sabtu : Kegiatan di luar gedung

### ☐ **Lamanya Pelayanan**

Loket pendaftaran : maksimal 2 menit, jika dengan sistem komputer; maksimal 3 menit, jika dengan sistem manual dan pengguna layanan memenuhi kewajiban membawa kartu tanda pengenal keluarga untuk berobat.

Poli Umum : 05 – 30 menit

Poli Gigi : 05 – 30 menit

Poli KIA/KB : 10 – 60 menit

#### □ **Ruang Pelayanan**

- a) Penataan ruang pelayanan dengan memperhatikan kerapian, kenyamanan, keamanan dan kemudahan akses bagi kaum cacat (*disable*)
- b) Ruang tunggu yang representatif (bersih, rapi, dan nyaman serta teduh)
- c) Adanya papan informasi pelayanan

#### □ **Alur Pelayanan**

Pelayanan di puskesmas ini mulai dari loket pendaftaran kemudian menuju ke poli untuk dilakukan anamnesa, pemeriksaan, penentuan diagnosa, tindakan medis, dan konseling.

Pembayaran jasa tindakan-tindakan dan obat bagi pengunjung umum juga dilakukan di masing-masing poli. Jika diperlukan untuk penegak diagnosa dapat dilakukan pemeriksaan di laboratorium. Untuk konseling gizi/sanitasi dapat dilaksanakan di pojok gizi/klinik sanitasi. Pelayanan diakhiri dengan pengambilan obat (bila diperlukan) atau rujukan (bila diperlukan) Surat rujukan bagi peserta JPS dan pengunjung umum diambil di poli, sedangkan bagi peserta ASKES diambil di TU puskesmas.

### **4. ETIKA PELAYANAN**

standar sapaan petugas pelayanan kepada pengguna layanan adalah sebagai berikut :

- ***“ Selamat Pagi/Siang Bapak/Ibu, Apa Yang Dapat Kami Bantu...?”***
- standar respon petugas pelayanan dalam menerima telepon dan pengguna layanan adalah ***“Puskesmas Bendo Kecamatan Kepanjen Kidul Kota Blitar, selamat pagi/siang, apa yang dapat kami bantu bapak/ibu..?”***

### **5. HAK DAN KEWAJIBAN PENGGUNA LAYANAN**

#### **5.1. Hak Pengguna Layanan**

- Memperoleh informasi mengenai tata tertib dan peraturan yang berlaku di Puskesmas Bendo
- Mendapat pelayanan sesuai dengan standar pelayanan
- mendapatkan informasi atas:
  - penyakit yang diderita
  - tindakan medis yang akan dilakukan
  - kemungkinan penyulit sebagai akibat tindakan tersebut dan cara mengatasinya, alternatif lainnya
  - perkiraan biaya pelayanan
- Meminta konsultasi medis
- Menyetujui/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
- Menyampaikan saran, kritik, keluhan dan komplain berkaitan dengan pelayanan Puskesmas Bendo

- Mendapatkan ganti rugi akibat kesalahan atau kelalaian yang dilakukan oleh tenaga kesehatan.

## **5.2. Kewajiban Pengguna Layanan**

- Membawa kartu identitas (KTP/Fotocopy KK) atau mengetahui alamat dengan jelas untuk kunjungan pertama kali.
- Membawa Kartu Berobat:
  - pengguna layanan ASKES harus membawa kartu ASKES;
  - pengguna layanan GAKIN harus membawa kartu sehat/JPS;
  - pengguna layanan umum harus membawa kartu tanda pengenal keluarga untuk berobat.
- Membayar biaya pelayanan sesuai tarif Perda, kecuali bagi pemegang SKTM hanya wajib membayar retribusi.
- Mengikuti alur pelayanan puskesmas
- Mentaati aturan pelayanan

## **5.3. Hak Penyedia Layanan**

- Membuat peraturan-peraturan yang berlaku di puskesmas sesuai dengan kondisinya secara partisipatif.
- Memperoleh perlindungan hukum dalam melaksanakan tugas sesuai dengan profesinya.

## **5.4. Kewajiban Penyedia Layanan**

- Memberikan informasi pelayanan kepada pengguna layanan.
- Mendaftar pengguna layanan dan melakukan pelayanan sesuai dengan prosedur tetap pelayanan (PROTAP)
- Melayani sesuai standar pelayanan.
- Menegur pengunjung yang tidak mentaati ketentuan pelayanan.

# **6. SANKSI-SANKSI**

## **BAGI PENYEDIA LAYANAN**

Jika terjadi malpraktek maka diselesaikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, yaitu UU RI Nomor 23 Tahun 1992 tentang kesehatan Pasal 54:

- (1) Terhadap tenaga kesehatan yang melakukan kesalahan atau kelalaian dalam melaksanakan profesinya dapat dikenakan tindakan disiplin;
- (2) Penentuan ada tidaknya kesalahan/kelalaian sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) ditentukan oleh Majelis Disiplin Tenaga Kesehatan;
- (3) Ketentuan mengenai pembentukan, tugas, fungsi dan tata kerja Majelis Disiplin Tenaga Kesehatan ditetapkan dengan Keputusan Presiden;

Pasal 55:

- (1) Setiap orang berhak atas ganti rugi akibat kesalahan yang dilakukan oleh tenaga kesehatan.
- (2) Ganti rugi sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dilaksanakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

### **BAGI PENGGUNA LAYANAN**

2. Pengguna layanan dengan kasus penyakit menular dapat menimbulkan wabah dan penyakit karantina/ yang dapat membahayakan masyarakat, jika menolak tindakan medis, maka dikenakan sanksi sesuai ketentuan undang-undang yang berlaku (UU Nomor 4 Tahun 1984)
3. Pengguna layanan sebagai wajib retribusi, jika tidak memenuhi kewajiban membayar sesuai Perda, dikenakan sanksi Perda No. 4 Tahun 2001 tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan pada Cabang Dinas Kesehatan Daerah Kota Blitar, yaitu Bab X pasal 16.

## **7. SARAN, KRITIK DAN KELUHAN**

- 7.1. Penyampaian saran, kritik dan keluhan serta komplain yang berkaitan dengan pelayanan dapat disalurkan melalui:
  - Kotak Saran Puskesmas Bendo;
  - Telpon pada Nomor (0342) 802 076 pada jam kerja;
  - Kepala UPTD Puskesmas Kecamatan Kepanjenkidul dan;
  - Dokter UPTD Puskesmas Kecamatan Kepanjenkidul.
- 7.2. Keluhan dan komplain berkaitan dengan pelayanan, pengguna layanan akan mendapatkan jawaban resmi yang diajukan paling lambat dalam waktu 2 hari sejak keluhan diterima oleh petugas.

# MAKLUMAT PELAYANAN

## BKKBCS KOTA YOGYAKARTA

---

**1. VISI PELAYANAN**

***“ TERWUJUDNYA PELAYANAN YANG PROFESIONAL, TRANSPARAN, BERKEPASTIAN, RAMAH DAN BERKEADILAN DENGAN MENGHARGAI HAK DAN KEWAJIBAN PENGGUNA MAUPUN PENYEDIA LAYANAN “***

**2. JAM PELAYANAN**

SENIN – KAMIS	: 08.00 – 13.30 WIB
JUM’AT	: 08.00 – 10.30 WIB
SABTU	: 08.00 – 12.00 WIB

3. PENYELESAIAN DAN PENERBITAN AKTE KELAHIRAN ADALAH 3 HARI KERJA, TERHITUNG SEJAK DITERIMANYA BERKAS PERSYARATAN DI KANTOR UPTSA. PIHAK PENGGUNA LAYANAN WAJIB MEMENUHI KELENGKAPAN DOKUMEN PERSYARATAN PENGURUSAN AKTE KELAHIRAN SESUAI DENGAN KETENTUAN YANG BERLAKU. SETIAP KETERLAMBATAN PENYELESAIAN AKTE YANG DIAKIBATKAN OLEH PIHAK PENYEDIA LAYANAN, MAKA PIHAK PENYEDIA LAYANAN MEMBERIKAN GANTI RUGI SEBESAR BIAYA YANG SUDAH DISETORKAN KE KAS DAERAH.

**4. BIAYA PELAYANAN AKTE KELAHIRAN ADALAH :**

**A. WNI**

- TIDAK TERLAMBAT	: RP. 10.000,-
- TERLAMBAT	: RP. 20.000,-
- KUTIPAN KEDUA DST	: RP. 10.000,-

**B. WNA**

- TIDAK TERLAMBAT	: RP. 30.000,-
- TERLAMBAT	: RP. 45.000,-
- KUTIPAN KEDUA DST	: Rp. 30.000,-

5. SAKSI DALAM PENGURUSAN AKTE KELAHIRAN ADALAH SAKSI PELAPORAN YANG WAJIB DISEDIAKAN SENDIRI OLEH PIHAK PENGGUNA, PIHAK PENYEDIA TIDAK AKAN MENYEDIAKAN SAKSI UNTUK PENGURUSAN AKTE KELAHIRAN.

6. STANDAR SAPAAN PETUGAS PELAYANAN KEPADA PENGGUNA LAYANAN ADALAH SEBAGAI BERIKUT :

- “ SELAMAT PAGI/SIANG BAPAK/IBU, APA YANG DAPAT KAMI BANTU...? ”
- STANDAR RESPON PETUGAS PELAYANAN DALAM MENERIMA TELEPON DAN PENGGUNA LAYANAN ADALAH “ KANTOR UPTSA/BADAN KEPENDUDUKAN, KELUARGA BERENCANA DAN CATATAN SIPIL KOTA YOGYAKARTA (BKKBCS KOTA YOGYAKARTA), SELAMAT PAGI/SIANG, APA YANG DAPAT KAMI BANTU BAPAK/IBU..? ”

7. PENGGUNA LAYANAN DAPAT MENGAJUKAN KELUHAN KEBERATAN ATAU PROTES APABILA PELAYANAN YANG DITERIMA TIDAK SESUAI DENGAN KETENTUAN YANG BERLAKU. SETIAP KELUHAN AKAN DIPERHATIKAN DENGAN SINGGUH-SINGGUH OLEH PIHAK UPTSA ATAU BKKBCS KOTA YOGYAKARTA. PENGGUNA LAYANAN AKAN MENDAPATKAN JAWABAN RESMI ATAS KELUHAN YANG DIAJUKAN TERSEBUT PALING LAMBAT DALAM WAKTU 2 HARI TERHITUNG SEJAK KELUHAN DITERIMA OLEH PETUGAS. JAWABAN AKAN DISAMPAIKAN SECARA LANGSUNG MELALUI TELEPON ATAU SURAT RESMI.
8. SETIAP KESALAHAN ATAU CACAT PADA PRODUK PELAYANAN AKTE KELAHIRAN YANG DIAKIBATKAN KARENA KESALAHAN TEKNIS DARI PIHAK PENYEDIA LAYANAN, MAKA PIHAK PENYEDIA LAYANAN WAJIB MEMPERBAHARUI PRODUK TERSEBUT TANPA MEMUNGUT BIAYA LAGI.
9. APABILA PENGGUNA LAYANAN INGIN MEMPEROLEH INFORMASI ATAU MENGAJUKAN KELUHAN DAPAT MENGHUBUNGI :
  - A. BADAN KEPENDUDUKAN, KELUARGA BERENCANA DAN CATATAN SIPIL PEMERINTAH KOTA YOGYAKARTA JL. KENARI NO. 56, BALAIKOTA TIMOHO, YOGYAKARTA, TELP. (0274) 563925, 515866 EXT 116 DAN 162, EMAIL : [kependudukan@jogja.go.id](mailto:kependudukan@jogja.go.id)
  - B. UPTSA KOTA YOGYAKARTA, TELP. (0274) 555242, SMS 08122780001 ATAU 02740 (KHUSUS SIMPATI DAN HALO) ATAU MELALUI EMAIL : [uptsa@jogja.go.id](mailto:uptsa@jogja.go.id)
  - C. SECRETARIAT CITIZENS CHARTER KOTA YOGYAKARTA, KOMPLEK BALAIKOTA TIMOHO, TELP (0274) 557062.

# **CITIZEN CHARTER (KONTRAK PELAYANAN) KTP DAN PERIJINAN HO**

## **1. Visi Pelayanan:**

*“ Kecamatan sebagai penyedia layanan KTP secara profesional dan memuaskan ”*

### **Misi pelayanan**

- Memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan akurat.
- Meningkatkan pengetahuan dan ketrampilan bagi penyedia layanan sehingga mampu untuk bekerja secara terbuka, profesional, dan adil.
- Memberikan pelayanan unggul yang ditunjang dengan peralatan yang memadai.
- Masyarakat mendapat pelayanan yang ramah, menarik, simpatik, dan profesional dari petugas.

## **2. Standar Pelayanan**

### **Jam pelayanan adalah**

Senin-Kamis : 08.00-15.00 WIB

Jumat : 08.00-10.00 WIB

### **Waktu Pengurusan**

#### **a. KTP**

- KTP dengan KK baru selesai dalam 3 (tiga) hari kerja;
- KTP dengan KK lama selesai dalam 6 (enam) hari kerja.

#### **b. Perizinan HO**

Waktu pengurusan perizinan HO paling lama 3 (tiga) hari kerja setelah persyaratan lengkap, benar, dan tidak ada permasalahan di lapangan.

### **Persyaratan dan Alur**

#### **• KTP**

##### **a. Pengurusan KTP baru**

- Menyiapkan persyaratan (pengantar dari RT/RW, pas foto hitam putih ukuran 3x4 sebanyak 1 lembar)
- Mengisi FS 1, FS 2, FS 3 yang dilegalisasi oleh lurah/kepala desa

- Membawa semua persyaratan ke loket pelayanan umum di kecamatan
- b. Pengurusan KTP pindah
  - Membawa surat pindah asli dari tempat asal
  - Meminta pengantar dari RT/RW
  - Pas foto hitam putih ukuran 3x4 sebanyak 1 lembar
  - Mengisi FS 1, FS 2, FS 3 yang dilegalisasi oleh lurah/kepala desa
  - Semua persyaratan dibawa ke loket pelayanan umum di kecamatan
- c. Pengurusan KTP perpanjangan
  - Membawa fotocopi KK baru
  - Pas foto hitam putih ukuran 3x4 sebanyak 1 lembar
  - Mengisi F3 yang dilegalisasi oleh lurah/kepala desa
  - Semua persyaratan dibawa ke loket pelayanan umum di kecamatan
- Perijinan HO
 

Alur pelayanan pembuatan perijinan HO yaitu dengan mengajukan permohonan ijin yang dilengkapi dengan persyaratan/mengisi formulir secara lengkap dan benar sesuai dengan Perda yang berlaku

### **Biaya Administrasi**

- Biaya administrasi (pengganti biaya cetak) pembuatan KTP besarnya disesuaikan dengan perda, yaitu Rp 3.000,-
- Biaya retribusi perijinan HO sesuai dengan ketentuan perda yang berlaku pada saat itu.

### **3. Sanksi :**

- Jika penyelesaian pengurusan KTP dan perizinan HO tidak selesai karena tidak tepat waktu dan atau KTP dan perizinan HO selesai tetapi ada kesalahan, maka konsekuensinya :
- Jika kesalahan ada di pihak pemberi layanan, maka petugas akan meminta maaf disertai dengan penjelasan penyebab keterlambatan tersebut. Kemudian KTP dan perizinan HO akan diselesaikan dalam waktu 3 (tiga) hari yang akan datang. Jika dalam waktu maksimal 3 (tiga) hari yang dijanjikan tidak ditepati lagi, maka KTP dan perizinan HO yang sudah diperbaiki akan diantar kepada pemohon sesuai dengan kesepakatan.



- Jika kesalahan ada pada pemohon maka KTP akan diganti yang baru, tetapi pemohon harus membayar pengganti biaya cetak sebesar Rp 3.000,-

#### 4. **Etika Pelayanan**

- Semua informasi mengenai pelayanan KTP dan perizinan HO harus ditempel di tempat-tempat strategis.
- Standar sapaan petugas pelayanan kepada pengguna layanan;
- Standar respon petugas pelayanan dalam menerima telpon dari pengguna layanan.
- Persyaratan dan alur tertempel di depan loket

#### 5. **Pengaduan Masyarakat**

a. Keluhan, saran dan kritik dari masyarakat pelanggan dapat disampaikan secara langsung kepada petugas kecamatan atau langsung melalui Kotak Saran yang ada di kecamatan maupun tidak langsung melalui :

- Surat ke alamat : Kantor Kecamatan Ambarawa
- Kotak saran yang ada di kecamatan
- Telepon ke Kantor Kecamatan (0298) 591001/Fax. 591002
- HP Camat : 0818455836
- Website

b. Keluhan akan segera ditanggapi selambat-lambatnya 6 (enam) hari kerja sejak pengaduan dilakukan.

#### 6. **Kontrak Pelayanan**

Kontrak pelayanan (*Citizen's Charter*) ini dilakukan selama 1 (satu) tahun dan setelah itu akan diperbarui kembali sesuai dengan perubahan atau dinamika pelayanan yang berkembang di masyarakat, namun tidak menutup kemungkinan perubahan kontrak pelayanan dapat dilakukan setiap saat dengan melihat tingkat urgensi dan perubahan lingkungan pelayanan yang memang memerlukan adanya penyesuaian dari Kontrak Pelayanan lain.

Kontrak Pelayanan ini dirumuskan oleh Forum *Citizens' Charter* yang beranggotakan *multistakeholder* yang terdiri dari : Aparat birokrasi, masyarakat pengguna layanan, LSM, media massa, akademisi, anggota DPRD dan tokoh masyarakat.